



MRS Ergo-Voicemailsystem

Benutzerhandbuch

CYCOS

Inhalt

1 Einleitung	1-5
1.1 Was ist <i>Ergo</i> ?	1-5
1.1.1 Funktionsübersicht	1-5
1.2 Teilnehmerspezifische Daten.	1-6
1.2.1 Daten der Telefonanlage.	1-6
1.2.2 Daten für den Zugang zum Voicemailsysteem <i>Ergo</i> .	1-6
1.3 Über dieses Handbuch	1-7
1.4 Anwendungsvoraussetzungen.	1-8
1.5 An wen richtet sich dieses Handbuch	1-8
1.6 Aufbau des Handbuches	1-8
1.7 Weitere Dokumentationen zum MRS-Server.	1-8
1.8 Hinweise für Service-Techniker und Support.	1-10
1.9 Datenschutz und Datensicherheit	1-10
1.10 Allgemeines zu <i>Ergo</i>	1-11
1.10.1 Zugriffsmöglichkeiten	1-11
1.10.2 Allgemeines zur Bedienung.	1-14
1.10.2.1 Ansagen des Systems wiederholen lassen	1-14
1.10.2.2 Fehleingaben	1-14
1.10.2.3 Hilfe anfordern	1-14
1.10.2.4 Rückkehr ins Hauptmenü	1-15
1.10.2.5 Verbindung beenden	1-15
1.10.2.6 Symbolerläuterung	1-15
1.10.2.7 Die Standard Tastenbelegung	1-16
1.10.2.8 Stern- und Raute-Taste	1-17
1.10.2.9 Erstmaliges Anmelden am System.	1-18
1.10.2.10 Beschleunigter Zugriff zum Kontrollmodus.	1-19
1.10.2.11 Einstellungen über das Web-Interface (<i>Web Assistant</i>)	1-21
2 Die Bedienung von <i>Ergo</i> (Schnelleinstieg)	2-23
2.1 Zugriff auf den Kontrollmodus	2-23
2.2 Erzeugen und Versenden einer Voicemail.	2-26
2.3 Anhören und Beantworten einer eingegangenen Voicemail	2-28
2.4 Namensansage aufnehmen.	2-30
2.5 Vertretersnummer definieren.	2-32
3 Die Bedienung von <i>Ergo</i> (Befehlsreferenz)	3-35
3.1 Die eigene Mailbox anwählen	3-35
3.1.1 Vereinfachte Zugangsprozeduren.	3-36
3.1.2 <i>Ergo</i> beenden	3-36
3.2 Die Funktionen im Kontrollmodus	3-36
3.2.1 Übersicht über die Funktionen im Hauptmenü	3-38

Inhalt

3.2.2	Auswahlmöglichkeiten im Hauptmenü des Kontrollmodus.	3-39
3.2.3	Bedienung im Standard-Modus	3-41
3.2.3.1	Ausführliche Bedienungsansagen einschalten	3-41
3.2.3.2	Empfangene Nachrichten anhören	3-41
3.2.3.3	Bedienungsoptionen während der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes oder der Nachricht	3-44
3.2.3.4	Eine neue Nachricht aufnehmen und versenden.	3-49
3.2.3.5	Direkte Aufnahme der "Heutigen Ansage".	3-51
3.2.3.6	Selbstdefinierte Tastenfolgen nutzen.	3-52
3.2.3.7	Zugriff auf die Kalenderdaten in einer Exchange/Outlook- beziehungsweise Lotus Notes-Umgebung.	3-53
3.2.3.8	Aus dem Hauptmenü einen anderen Teilnehmer anrufen.	3-55
3.2.3.9	Die Mailbox-Optionen	3-57
3.2.3.10	Die Mailbox-Optionen im Standard-Modus	3-58
3.2.4	Der erweiterte Modus im Kontrollmodus	3-60
3.2.4.1	Definieren der Nachrichten-Optionen im erweiterten Modus.	3-62
3.2.4.2	Definition der Mailbox-Optionen im erweiterten Modus	3-67
3.2.5	Definition der Mailbox-Optionen im extended Modus.	3-76
3.2.5.1	Die Mailbox-Optionen im extended Modus	3-77
3.3	Die Funktionen im Anrufbeantwortermodus	3-83
3.4	Die Funktionen im Express-Modus	3-87
3.5	Die Funktionen im Weiterleitungsmodus.	3-88
3.5.1	Anrufbeantwortermodus nur mit Aufnahme einer Nachricht.	3-89
3.5.2	Anrufbeantwortermodus nur mit Nachrichten-Assistent	3-89
4	Ergo-Bedienung (Kurzreferenz)	4-91
4.1	Kontrollmodus	4-91
4.1.1	Funktionen im Hauptmenü des Kontrollmodus (Übersicht)	4-91
4.1.2	Der Standard-Modus im Kontrollmodus	4-91
4.1.2.1	Zugriff auf die Kalenderdaten.	4-91
4.1.2.2	Empfangene, bereits gelesene Nachrichten anhören	4-92
4.1.2.3	Direkte Aufnahme der "heutigen Ansage"	4-96
4.1.2.4	Eine neue Nachricht aufnehmen und versenden.	4-97
4.1.2.5	Selbstdefinierte Tastenfolgen nutzen.	4-97
4.1.2.6	Beliebigen anderen Teilnehmer anrufen	4-98
4.1.2.7	Einstellung der Mailbox-Optionen	4-98
4.1.3	Der erweiterte Modus im Kontrollmodus	4-100
4.1.3.1	Nachrichten-Optionen	4-100
4.1.3.2	Definition der Mailbox-Optionen im erweiterten Modus	4-101
4.1.4	Der extended Modus	4-105
4.1.4.1	Einstellungen im Menü "Begrüßungsansagen aktivieren" (Überblick)	4-105
4.1.4.2	Beschreibung der zusätzlichen Einstellungen im extended Modus	4-105
4.2	Anrufbeantwortermodus	4-109
4.3	Express-Modus	4-111

4.4 Weiterleitungsmodus	4-112
4.4.1 Im Beantwortungsmodus ohne Nachrichten-Assistent	4-112
4.4.2 Im Beantwortungsmodus mit Nachrichten-Assistent:	4-112
4.4.3 Bei Hinweisansage ohne Nachrichten-Assistent.	4-113
4.4.4 Bei Hinweisansage mit Nachrichten-Assistent	4-114
A Anhang	A-115
A.1 Glossar	A-115
Stichwörter	Z-123

1 Einleitung

1.1 Was ist *Ergo*?

Ergo ist der Name des Voicemailsystems der Cycos AG. Dieses System stellt einen Zugang zum MRS-Server über das Telefon dar. Abhängig von der Konfiguration des MRS-Servers kann auch auf die Mailboxen von Fremdsystemen, wie Exchange oder Lotus Notes, zugegriffen werden. Ein Benutzer kann mit Hilfe von *Ergo* über das Telefon auf seine Mailbox zugreifen. Es ist so möglich über die Telefontastatur Nachrichten zu erzeugen und zu versenden oder empfangene Nachrichten zu bearbeiten. Zudem können über die Telefontastatur unter anderem die Einstellungen für die Mailbox geändert und für die Nachrichten spezielle Optionen eingerichtet werden. Dabei ist das System nicht an einen bestimmten Telefonanlagentyp gebunden.

Im Prinzip stellt *Ergo* also die Benutzerschnittstelle dar, über die per Telefon Voicemails versendet, empfangene Nachrichten ausgegeben und die Mailbox-Funktionen verwaltet werden. Als Mailbox wird das Datenverzeichnis bezeichnet, in dem alle eingehenden Nachrichten, seien es E-Mails, Voicemails oder Faxnachrichten, zur späteren Bearbeitung gespeichert werden. Dabei steht, wie der Name *Ergo* bereits assoziieren soll, eine möglichst Ergonomische Bedienung aller Funktionen im Vordergrund.

1.1.1 Funktionsübersicht

Die nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über die von *Ergo* zur Verfügung gestellten Funktionen:

Betriebsart	Funktion
Kontrollmodus (Direct Access)	Dieser Modus erlaubt Ihnen den vollständigen Zugriff zum System. Sie können: • Ausführliche Hilfsansagen einschalten • Kalender-Informationen abrufen • Empfangene Nachrichten anhören/bearbeiten • die Schnellbearbeitung für die "Heutige Ansage" aufrufen • Voicemails aufnehmen und versenden • die selbstdefinierten Tastenfolgen abrufen (zum vereinfachten Auslösen von Menüfunktionen) • Teilnehmer anrufen • Nachrichten-Optionen einstellen/ändern • Mailbox-Optionen einstellen/ändern
Anrufbeantwortermodus (Guest Access)	Dieser Modus erlaubt die Anwahl der Mailbox eines anderen Teilnehmers zum Hinterlassen einer Nachricht.

Einleitung

Teilnehmerspezifische Daten

Anrufbeantwortermodus bei Weiterleitung nur mit Aufnahme einer Nachricht	Dieser zusätzliche Modus, der nach der Umleitung ihrer Telefonate auf die eigene Mailbox wirksam wird, erlaubt einem Anrufer nur eine Nachricht zu hinterlassen.
Anrufbeantwortermodus bei Weiterleitung nur mit Nachrichten-Assistent	Dieser zusätzlich Modus, der nach der Umleitung ihrer Telefonate auf die eigene Mailbox wirksam wird, erlaubt einem Anrufer nur die vom Nachrichten-Assistenten angebotenen Funktionen auszuführen.
Express-Modus	Vereinfachter Ausgabemodus für Nachrichten. Dieser Modus ist besonders geeignet zum Abrufen von Nachrichten über das Handy, wenn man unterwegs ist.

1.2 Teilnehmerspezifische Daten

Hier finden Sie eine Übersicht aller wichtigen Teilnehmer- oder systemspezifischen Daten. Wenn Sie alle relevanten Daten hier notieren, haben Sie immer eine Übersicht über alle notwendigen Einstellungen zur Hand. Alle Werte wird Ihnen Ihre Systemadministration mitteilen.

1.2.1 Daten der Telefonanlage

Rufnummer für Anrufumleitung

1.2.2 Daten für den Zugang zum Voicemailsysteem *Ergo*

Kontroll-Modus (Eigene Mailbox anwählen)
= Service-Zugangsnummer Direct Access

Anrufbeantwortermodus (Fremde Mailbox anwählen)
= Service-Zugangsnummer Guest Access

Anrufbeantwortermodus nach Umleitung auf die eigene Mailbox nur mit Aufnahme einer Nachricht
=Service-Zugangsnummer für den Anrufbeantwortermodus nur mit Aufnahme einer Nachricht

Anrufbeantwortermodus nach Umleitung auf die eigene Mailbox nur mit dem Nachrichten-Assistenten

=Service-Zugangsnummer für den Anrufbeantwortermodus nur mit dem Nachrichten-Assistenten

Express-Modus

=Service-Zugangsnummer für den vereinfachten Zugriffsmodus zum Abhören von Nachrichten

Weiterhin ist natürlich Ihre PIN-Nummer für den Mailbox-Zugriff zum Voicemailsysteem *Ergo* variabel. Diese sollten Sie im eigenen Interesse nicht notieren.

1.3 Über dieses Handbuch

Dieses Handbuch soll Ihnen, dem *Ergo*-Anwender, ein Leitfaden zur Bedienung des Programms sein. Grundsätzlich sollten Sie anhand dieser Beschreibung in der Lage sein das Programm zu bedienen und alle gegebenen Funktionen anzuwenden. Steht Ihnen parallel der *Web Assistant* zur Verfügung, um Einstellungen für *Ergo* vorzunehmen, sollten Sie über grundlegende Kenntnisse der Windows Benutzeroberfläche verfügen.

Konventionen

Zur besseren Unterscheidung verschiedener Informationsarten werden in diesem Handbuch folgende Konventionen verwendet:

1. Die einzelnen Bedienschritte von Handlungsanweisungen sind nummeriert.
- Aufzählungen sind mit Punkten gekennzeichnet.



So ist ein Hinweis gekennzeichnet, der Sie auf eine Besonderheit aufmerksam macht oder Ihnen die Arbeit mit dem Voicemailsysteem *Ergo* erleichtert.



So sind Hinweise gekennzeichnet, die Ihnen Informationen mit hoher Priorität signalisieren. Sie müssen diese Hinweise unbedingt befolgen, um Schäden am System oder eventuell Datenverluste auszuschließen.

Sonderschriftarten im Text haben folgende Bedeutung:

- Die Bezeichnungen von Konfigurations-Parametern, Fenstertiteln, Dialogtexten und Bedienelementen (Schaltflächen, Kontrollkästchen, Registerkarten-Laschen) sind fett hervorgehoben, zum Beispiel: **Anmelde-Optionen**.
- Datei- und Verzeichnisnamen sowie Programmcodezeilen (Listings) erscheinen in der Schriftart `Courier`.

Einleitung

Anwendungsvoraussetzungen

- Variablen, Eigennamen und Ansagetexte, die vom System ausgegeben werden, sind durch den Schriftschnitt *Kursiv* hervorgehoben.

1.4 Anwendungsvoraussetzungen

Das Voicemailsysteem *Ergo* kann ausschließlich an einem installierten MRS-Server genutzt werden. Dazu muss *Ergo* vom Systemadministrator installiert und konfiguriert sein.

1.5 An wen richtet sich dieses Handbuch

Dieses Handbuch wendet sich an den Benutzer des Voicemailsystems *Ergo*. Es beschreibt wie über das Telefon, mittels der von *Ergo* zur Verfügung gestellten Befehle, das Sytem genutzt werden kann.

1.6 Aufbau des Handbuches

Das Handbuch gliedert sich in vier Kapitel:

- Der **Einleitung**, mit allgemeinen Informationen zum Voicemailsysteem *Ergo*.
- Dem Schnelleinstieg in die **Benutzer-Funktionen**. Dadurch ist ein Benutzer in kürzester Zeit in der Lage die wichtigsten Arbeitsabläufe zu erlernen. Zum Beispiel:
 - Wie werden Voicemails erzeugt und versendet.
 - Wie werden eingegangene Dokumente bearbeitet (gelesen, gelöscht, beantwortet, weitergeleitet oder ausgedruckt usw.).
 - Wie werden wichtige Einstellungen an der Mailbox vorgenommen.
 - Wie werden wichtige Nachrichten-Optionen eingestellt.
- Einer ausführlichen Referenz aller zur Verfügung stehenden Funktionen unterteilt in die verschiedenen Betriebsarten.
- Einer Kurzreferenz, die in einer tabellarischen Übersicht alle Befehle in Kurzform beschreibt.

1.7 Weitere Dokumentationen zum MRS-Server

Dieser Abschnitt informiert Sie über weitere verfügbare technische Dokumentation zum MRS-Server, die im Zusammenhang mit *Ergo* von Bedeutung sind.

Grundsätzlich gilt, dass eine gedruckte Version der Bedienhandbücher nur auf besonderen Wunsch hin bestellt werden kann; alle übrigen Dokumente liegen auf der Installations-DVD als Volltext-suchfähige PDF-Version vor. Zudem steht zu den meisten Komponenten eine Online-Hilfe (Win-Help oder HTML-Help) zur Verfügung, die direkt aus den entsprechenden Programm gestartet werden kann.

In diesen Dokumenten sind alle für die Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme wichtigen Eingabefenster dargestellt; diese können, abhängig vom Betriebssystem (Windows XP, 2000 oder Windows NT), von der Bildschirmauflösung und der Konfiguration des PC geringfügig anders aussehen. Folgende Dokumente zum MRS-Server mit *Ergo*-Bezug sind verfügbar:

Server Installation	Installationsanleitung zum MRS-Servers
Server Administration	Aufbau, Struktur und Konfiguration des MRS-Servers
<i>Web Assistant</i>	Handbuch zur Bedienung und Administration des MRS-Servers über einen Web Browser.

Server Installation

Das Installations-Handbuch wendet sich an den Administrator und beschreibt sowohl die lineare Installation des MRS-Systems als auch die nachträgliche Installation zusätzlicher Leistungsmerkmale und Programm-Komponenten. Darüber hinaus erhalten Sie ausführliche Informationen zur Installation- und Konfiguration der verwendeten Kommunikations-Hardware. Bei einer möglichen Hardware-Umrüstung unterstützt Sie ein entsprechender Leitfaden.

Server Administration

Dieses Handbuch wendet sich an den Administrator des MRS-Servers und beschreibt das Produkt in seiner maximalen Ausbaustufe. Es informiert Sie über Aufbau und Struktur des Gesamtsystems und enthält eine Beschreibung der Funktionen des MRS-Kernels sowie der zur Verfügung stehenden APLs. Hier wird detailliert die System-Konfiguration erläutert.

Web Assistant

Der *Web Assistant* ist eine komfortable, browserbasierte Anwendung, die sowohl zur Benutzung als auch zur Administration und Konfiguration des MRS-Systems verwendet wird. Mit Hilfe von übersichtlichen HTML-Seiten können alle Benutzer des MRS-Systems Nachrichten verschiedener Typen (E-Mail-, Fax-, SMS- und Sprachnachrichten) erstellen und verwalten.

Weiterhin können Benutzer auf die persönlichen Parameter der vom MRS-System zur Verfügung gestellten Nachrichten-Dienste zugreifen und diese an ihre Bedürfnisse anpassen.

Dem Administrator eines MRS-Systems werden mit der Verwendung des *Web Assistant* umfangreiche Möglichkeiten zur System-Administration und -Konfiguration zur Verfügung gestellt.

Einleitung

Hinweise für Service-Techniker und Support

1.8 Hinweise für Service-Techniker und Support

Neben der Benutzerdokumentation und dem Administratorhandbuch ist noch die auf der Software-DVD befindliche Release-Info zum MRS-Server zu beachten, in dem aktuelle Hinweise zum Produkt zu finden sind, die eventuell keinen Eingang mehr in die Dokumentation gefunden haben. Die Datei findet man auf der Installations-DVD unter `<DVD>:releaseNotes.rtf`. Weitere aktuelle Informationen finden Sie auch in den `Readme.txt`-Dateien, die auf der Installations-DVD in den Verzeichnissen zu finden sind, die die entsprechende Programm-Komponente enthalten.

1.9 Datenschutz und Datensicherheit

Umgang mit personenbezogenen Daten

Beim vorliegenden System werden unter anderem personenbezogene Daten verarbeitet und genutzt, zum Beispiel bei der Gebührenerfassung, den Displayanzeigen, der Kundendatenerfassung.

In Deutschland gelten für die Verarbeitung und Nutzung solcher personenbezogenen Daten unter anderem die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG). Für andere Länder beachten Sie bitte die jeweiligen entsprechenden Landesgesetze.

Datenschutz hat die Aufgabe, den einzelnen davor zu schützen, dass er durch den Umgang mit seinen personenbezogenen Daten in seinem Persönlichkeitsrecht beeinträchtigt wird. Ferner hat Datenschutz die Aufgabe, durch den Schutz der Daten vor Missbrauch in ihren Verarbeitungsphasen, der Beeinträchtigung fremder und eigener schutzwürdiger Belange zu begegnen.

Richtlinien für Mitarbeiter der Cycos AG

Mitarbeiter der Cycos AG sind durch die Arbeitsordnung zur Wahrung von Geschäfts- und Datengeheimnissen verpflichtet. Um die gesetzlichen Bestimmungen beim Service – ob beim “Service vor Ort” oder beim “Teleservice” – konsequent einzuhalten, sollten Sie folgende Regeln unbedingt befolgen. Sie wahren damit nicht nur die Interessen Ihrer/unserer Kunden, sondern vermeiden dadurch auch persönliche Konsequenzen.

Richtlinien zum Umgang mit Daten

Tragen Sie durch problembewusstes Handeln mit zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit bei:

- Achten Sie darauf, dass nur berechtigte Personen Zugriff auf Kundendaten haben.
- Nutzen Sie alle Möglichkeiten der Passwortvergabe konsequent aus; geben Sie keinem Unberechtigten Kenntnis der Passwörter, zum Beispiel per Notizzettel.

- Achten Sie mit darauf, dass kein Unberechtigter in irgendeiner Weise Kundendaten verarbeiten (speichern, verändern, übermitteln, sperren, löschen) oder nutzen kann.
- Verhindern Sie, dass Unbefugte Zugriff auf Datenträger haben, zum Beispiel auf Sicherungsdisketten oder Protokolldrucke. Das gilt sowohl für den Serviceeinsatz, als auch für Lagerung und Transport.
- Sorgen Sie dafür, dass nicht mehr benötigte Datenträger vollständig vernichtet werden. Vergewissern Sie sich, dass keine Papiere allgemein zugänglich zurückbleiben.

Arbeiten Sie mit Ihren Ansprechpartnern beim Kunden zusammen: Das schafft Vertrauen und entlastet Sie selbst.

1.10 Allgemeines zu Ergo

1.10.1 Zugriffsmöglichkeiten

Zugang zu *Ergo* erhalten Sie, indem Sie eine der bis zu fünf Zugriffsnummern anwählen, die der Administrator dafür definiert hat. Je nach angewählter Zugriffsnummer stehen Ihnen dann maximal fünf unterschiedliche Betriebsarten zur Verfügung:

- Kontrollmodus (Direct Access)
- Anrufbeantwortermodus (Guest Access)
- Anrufbeantwortermodus nur mit Aufnahme einer Nachricht
- Anrufbeantwortermodus nur mit Nachrichten-Assistent
- Express-Modus

Der Kontrollmodus (Direct Access)

Der Kontrollmodus bietet dem Benutzer die volle Funktionalität von *Ergo*. Nach der Wahl der Zugangsnummer für den Kontrollmodus müssen Sie sich im Normalfall, durch die Eingabe der Mailboxnummer und der PIN identifizieren (Anmelde-Prozedur). Rufen Sie von einem der Telefone aus an, dessen Rufnummer Sie zuvor als Vertrauensnummer ("Trusted Numbers") definiert haben, erfolgt der Systemzugang ohne PIN-Eingabe. Nach der Verifizierung der Zugangsberechtigung haben Sie Zugriff auf Ihre Mailbox und können eingegangene Nachrichten bearbeiten, neue Nachrichten aufnehmen oder eine Verbindung zu einem anderen Telefon herstellen. Zusätzlich können Sie die Einstellungen der Mailbox ändern. Die Einzelheiten zu den Bedienungsmöglichkeiten im "Direct Access" sind in Abschnitt 3.2, "Die Funktionen im Kontrollmodus", auf Seite 3-36 in diesem Handbuch beschrieben.

Die Betriebsart **Kontrollmodus** erlaubt einen abgestuften Zugriff auf den vorhandenen Funktionsumfang. Sie können hier zwischen dem **Standard-** und dem **Erweiterten Modus** wählen.

Einleitung

Allgemeines zu Ergo

Zusätzlich kann von Ihrem Administrator noch der **Extended Modus** eingerichtet werden. Dieser Modus schaltet zusätzliche Funktionen zum Erweiterten Modus frei. Folgende Abstufungen der Bedienungsmöglichkeiten sind im Kontrollmodus vorhanden:

- **Standard-Modus**

Nach der ersten Einwahl in den Kontrollmodus befinden Sie sich per Voreinstellung automatisch im Standard-Modus. Der Standard-Modus, dessen Beschreibung Sie in diesem Handbuch in Abschnitt 3.2.3, "Bedienung im Standard-Modus", auf Seite 3-41 finden, bietet eine besonders übersichtliche Bedienung von *Ergo* an.

Er ist beispielsweise für denjenigen Benutzer gedacht, der zum ersten Mal mit *Ergo* in Berührung kommt und sich zuerst einmal mit den gebräuchlichsten Funktionen vertraut machen möchte. Auch denjenigen Benutzern, die besonderen Wert auf Einfachheit beim Zugriff auf die wichtigsten *Ergo*-Funktionen legen, kommt dieser Modus besonders entgegen.

Dieser Modus gewährt, neben den Grundfunktionen des Kontrollmodus wie Wiedergeben von Nachrichten, Aufnehmen und Versenden von neuen Nachrichten und Herstellen einer Verbindung zu einem anderen Telefon, nur einen eingeschränkten Zugriff auf die Mailbox-Optionen. Das heißt, der Benutzer kann nur einige der vorhandenen Mailbox-Einstellungen ändern. Zudem lässt diese Betriebsart keine Einstellungen der Nachrichten-Optionen zu, zum Beispiel das Ändern oder Einrichten der Benachrichtigungsfunktion. Sind einem neuen Benutzer dann nach einer gewissen Eingewöhnungszeit die Funktionen geläufig, kann er selbst entscheiden, ob er durch einen Wechsel in den erweiterten Modus, neue beziehungsweise zusätzlich Funktionen nutzen möchte. Denkbar wäre auch, dass man den Normal-Betrieb ausschließlich über den Standard-Modus abwickelt und nur dann, wenn besondere Einstellungen angepasst werden müssen, in den erweiterten Modus wechselt wird.

- **Erweiterter Modus**

Im erweiterten Modus stehen dem Benutzer zu den Funktionen des Standard-Modus die Möglichkeiten zum Einstellen der Nachrichten-Optionen zur Verfügung. Zudem können weitere Mailbox-Optionen, wie zum Beispiel das Aufnehmen und Aktivieren von Begrüßungsansagen, das Einrichten von Vertrauensnummern, die Sprachauswahl für die Systemansagen sowie die Änderung der PIN-Nummer, hier eingestellt werden. Die Beschreibung finden Sie im Abschnitt 3.2.4, "Der erweiterte Modus im Kontrollmodus", auf Seite 3-60.

- **Extended Modus**

Diese Betriebsart, die speziell vom Administrator eingerichtet werden muss, ist ausschließlich für Benutzer gedacht, die nicht über einen Computer am Arbeitsplatz verfügen und somit nicht in Lage sind detaillierte Mailbox-Einstellungen über einen Client (zum Beispiel den *Web Assistant* usw.) einzustellen. Die detaillierten Mailbox-Einstellungen sind die Funktionen, die es ermöglichen unterschiedliche Begrüßungsansagen für den Tages-/Nacht-Betrieb und deren Zeitbereiche einzurichten. Im extended Modus können diese

Mailbox-Einstellungen über die Telefontastatur erreicht und eingestellt werden. Eine genaue Beschreibung dieser Funktionen finden Sie in Abschnitt 3.2.5.1, “Die Mailbox-Optionen im extended Modus”, auf Seite 3-77.

Anrufbeantwortermodus (Guest Access)

Der Anrufbeantwortermodus bietet Ihnen eine einfach anzuwendende Möglichkeit Voicemails zu erzeugen und an einen anderen Benutzer zu übermitteln. Dazu ist die Zugangsnummer des Anrufbeantwortermodus zu wählen und anschließend die Mailboxnummer des Empfängers einzugeben. Eine Übermittlung setzt allerdings voraus, dass sich die Mailbox des Empfängers im Beantwortungsmodus befindet. Hat der Empfänger lediglich eine Hinweisansage aktiviert, dann wird nur ein Ansagetext abgespielt und es kann keine Nachricht hinterlassen werden. Genauere Bedienungshinweise finden Sie in Abschnitt 3.3, “Die Funktionen im Anrufbeantwortermodus”, auf Seite 3-83.

Anrufbeantwortermodus nur mit Aufnahme einer Nachricht

Dieser spezielle zusätzliche Modus, der nach der Umleitung ihrer Telefonate auf die eigene Mailbox wirksam wird, erlaubt einem Anrufer nur eine Nachricht für Sie zu hinterlassen.

Anrufbeantwortermodus nur mit Nachrichten-Assistent

Dieser spezielle zusätzlich Modus, der nach der Umleitung ihrer Telefonate auf die eigene Mailbox wirksam wird, erlaubt einem Anrufer nur die vom Nachrichten-Assistenten angebotenen Funktionen auszuführen.

Express-Modus

Der Express-Modus ist der einfachste und schnellste Weg zur Nachrichtenausgabe. Darum bietet sich diese Zugangsart besonders dann an, wenn man von Unterwegs aus auf seine Mailbox zugreifen möchte, um sich neue Nachrichten ausgeben zu lassen. Dazu muss der Anwender die spezielle Zugangsnummer des “Express-Modus” von einem der Telefone aus anwählen, die er zuvor als “vertrauenswürdig” definiert hat (davon sind maximal drei möglich). Nach der dadurch erfolgenden automatischen Identifikation bekommt der Benutzer alle neuen (ungelesenen) Nachrichten, geordnet nach dem Eingangsdatum, der Reihe nach mit einem Nachrichtenkopf (Header) und dem eigentlichen Nachrichtentext (Body) ausgegeben. Diese Zugangsart erfordert also keine Anmelde-Prozedur. Sie hat allerdings den Nachteil, dass nur zwei Nachrichtenfunktionen möglich sind:

- Durch Drücken einer beliebigen Taste des Telefons, also das Senden eines nicht näher spezifizierten DTMF-Tones, wird mit der nächsten Nachricht fortgefahren.
- Durch Betätigen zweier ebenfalls beliebiger Tasten in kurzer Folge kann ein direkter Rückruf zum Absender eingeleitet werden, dessen Nachricht gerade abgehört wird.

Siehe dazu auch Abschnitt 3.4, “Die Funktionen im Express-Modus”, auf Seite 3-87.

1.10.2 Allgemeines zur Bedienung

Besonders komfortabel ist die "Online"-Bedienführung. Sie erfolgt in *Ergo* in Form von gesprochenen Ansagen. Diese Ansagen werden über den Telefonhörer in den laufenden Betrieb eingeblendet. Zusätzlich erhalten Sie Kurzhinweise über das Display Ihres Telefons, falls dieses über ein Display verfügt und die Telefonanlage dies unterstützt.

Beim Aufrufen der eigenen oder einer fremden Mailbox werden Sie mit Hilfe von Ansagen durch die Auswahlmöglichkeiten in den Menüs geführt. Diese Ansagen zählen, in Abhängigkeit von dem Menüweig in dem Sie sich gerade befinden, die Funktionen auf, die ausgeführt werden können. Sie nennen Ihnen dabei die zum Auslösen der Funktionen nötigen Eingaben. Sie könnten zum Beispiel dazu aufgefordert werden, eine bestimmte Zifferntaste zum Auswählen einer Funktion zu drücken oder eine Rufnummer (oder beispielsweise Ihre PIN-Nummer) einzugeben. Dabei müssen Sie nicht auf das Ende der Ansage warten um eine Eingabe zu machen – eine Eingabe ist jederzeit auch während der Ansage möglich.

1.10.2.1 Ansagen des Systems wiederholen lassen

Wenn Sie in einem Menüweig keine der angesagten Funktionen auslösen, also keine Taste drücken, dann wird die Ansage in einer ausführlicheren Form wiederholt. Um eine Eingabeaufforderung erneut zu hören, warten Sie also einfach ab, bis die Ansage wiederholt wird. Das ist beispielsweise sinnvoll, wenn Sie eine Ansage akustisch nicht verstanden haben. Sollte nach einer bestimmten Anzahl von Wiederholungen der Ansage immer noch keine Eingabe erfolgt sein, dann verbindet Sie das System mit der Vermittlung.

1.10.2.2 Fehleingaben

Sollten Sie – beispielsweise bei der Auswahl aus einem Menü – eine für dieses Menü ungültige Ziffer eingeben, erhalten Sie vom System eine entsprechende Ansage: "*Ungültige Eingabe*". Anschließend wird mit der Aufzählung der in diesem Menü zur Verfügung stehenden Funktionen und den zur Auslösung nötigen Eingaben fortgefahren.

1.10.2.3 Hilfe anfordern

Wenn Ihnen einmal entfallen ist, was sich hinter den angesagten Funktionen verbirgt, dann können Sie durch Drücken der Taste  eine ausführlichere Hilfe anfordern. Diese zusätzlichen Hilfsansagen erläutern dann detailliert die aktuellen Auswahlmöglichkeiten des Menüweigs, in dem Sie sich gerade befinden.

1.10.2.4 Rückkehr ins Hauptmenü

Sollten Sie sich einmal im System “verlaufen” haben, das heißt, Sie wissen nicht mehr in welchem Menüweig Sie sich gerade befinden, dann können Sie durch Drücken der -Taste jederzeit ins Hauptmenü zurückkehren. Dabei kann es erforderlich sein, je nachdem, in welchem Menüweig Sie sich gerade befinden, dass die Raute-Taste mehrmals hintereinander betätigt werden muss, um von den einzelnen Menü-Ebenen ins Hauptmenü zurückzukommen.

Funktion	Taste
Abbrechen und zurück in Hauptmenü beziehungsweise eine Menü-Ebene zurück.	

1.10.2.5 Verbindung beenden

Sie können die Verbindung zu *Ergo* jederzeit beenden, indem Sie einfach den Hörer auflegen.

	Sollten Sie vorher im <i>Ergo</i> -Menü eine Nachricht aufgenommen haben und die Empfängernummer ist bekannt, dann wird mit dem Auflegen des Hörers die vorbereitete Nachricht versendet. Dabei ist es unerheblich, ob die Rufnummer durch eine automatische Rufnummernerkennung oder durch eine von Ihnen vorgenommene Eingabe bereits festliegt. Das gleiche gilt für den Fall, dass Sie gerade eine Ansage aufgezeichnet haben. Auch hier wird mit dem Auflegen des Hörers diese Aktion abgeschlossen, also die Ansage gespeichert.
---	--

Funktion	Symbol
Beenden der Verbindung zu <i>Ergo</i> (gegebenenfalls mit Versendung einer bereits vorbereiteten Nachricht): Hörer auflegen	

1.10.2.6 Symbolerläuterung

Symbol	Funktion
	Hörer abheben.
	Sprechen.
	Hörer auflegen.

Einleitung

Allgemeines zu Ergo

Symbol	Funktion
	Eingabe einer Ziffernfolge, zum Beispiel, um eine Telefonnummer oder eine PIN einzugeben.
2 3 4	Eingabe von Befehlen durch Tastenbetätigung. Durch Einrückung der Tasten-Symbole ist gekennzeichnet, dass in eine andere Menü-Ebene verzweigt wurde. Untereinander dargestellte Taste-Symbole kennzeichnen eine Eingabealternative in dem gewählten Menüzweig.

1.10.2.7 Die Standard Tastenbelegung

Alle Eingaben zur Benutzung von *Ergo* werden ausschließlich mit den Tasten der Wähltastatur vorgenommen, also mit den Zifferntasten  bis , der  (Stern)-Taste und der  (Raute)-Taste.

Einige immer wiederkehrende Befehle sind zur Vereinfachung standardisiert worden. Das heißt bestimmte sich oft wiederholende Funktionen werden auch immer mit denselben Tasten ausgelöst. Natürlich sind diese abhängig davon, ob die aktuell ausgelöste Funktion für das gerade gewählte Menü auch logisch sinnvoll ist.

Im Hauptmenü des Kontrollmodus sind die Befehle folgendermaßen auf das Tastatur-Layout des Telefons verteilt:

Tastatur-Layout des Telefons	Funktion
2 5 789 0	2 Wiedergabe der Nachrichten 5 Pause Ein/Aus (Wiedergabe unterbrechen und fortfahren) 7 Anruf-Funktionen 8 Wechsel ins Optionen-Menü 9 Aktuell wiedergegebene Nachricht löschen 0 Hilfe anfordern (ausführliche Hilfsansagen)

Während der Wiedergabe einer Nachricht sind jederzeit folgende Standard-Befehle ausführbar:

Eingabetasten	Funktion bei einer Nachrichtenwiedergabe												
<table><tr><td> 1 I< </td><td> 2 > </td><td> 3 >I </td></tr><tr><td> 4 << </td><td> 5 II </td><td> 6 >> </td></tr><tr><td> 7 </td><td> 8 Opt </td><td> 9 x </td></tr><tr><td> * </td><td> 0 </td><td> # End </td></tr></table>	1 I<	2 >	3 >I	4 <<	5 II	6 >>	7	8 Opt	9 x	*	0	# End	1 Zur vorigen Nachricht zurückspringen 2 Wiedergabe neu starten 3 Zur nächsten Nachricht springen 4 Acht Sekunden, beziehungsweise drei Sätze, zurückspulen 5 Pause/Start der Nachrichten-Wiedergabe 6 Acht Sekunden, beziehungsweise drei Sätze, vorspulen 8 Wiedergabe beenden und ins Optionen-Menü wechseln 9 Nachricht Löschen 0 Ausführliche Hilfsansagen einschalten # Wiedergabe abbrechen und zurück ins Hauptmenü
1 I<	2 >	3 >I											
4 <<	5 II	6 >>											
7	8 Opt	9 x											
*	0	# End											
Unter den Tasten, zur Veranschaulichung, die gängigen Tonband-Symbole													

1.10.2.8 Stern- und Raute-Taste

In dieser Bedienungsanleitung wird davon ausgegangen, dass die *Stern*-Taste allgemein zur Bestätigung vorangegangener Eingaben oder dem Versand von Nachrichten dient. Die *Raute*-Taste wird für Funktionen wie Abbrechen und Korrigieren verwendet.

Diese Funktionszuordnung ist per Voreinstellung nach der Installation wirksam und deswegen in diesem Handbuch so beschrieben. Da sich aber in einigen Ländern als Standard für eine Eingabe-Bestätigung die Raute-Taste durchgesetzt hat, ist durch einen entsprechenden Eingriff des Administrators, die Funktion beider Tasten vertauschbar. Das heißt, die Funktion der Raute-Taste wird von der Stern-Taste übernommen und umgekehrt.

Da für beide Fälle nicht jeweils eine neue Bedienungsanleitung herausgegeben werden kann, muss darauf geachtet werden, welche Einstellung bei Ihnen aktuell eingerichtet ist. Sollte die international eingebürgerte Bedienung mit der Raute-Taste als Bestätigung bei Ihnen konfiguriert sein, ist dieser Umstand beim Lesen des Handbuches zu berücksichtigen.

Spezielle Befehle (Short Cuts) für den geübten Benutzer

Für den geübten Benutzer gibt es einige besondere Möglichkeiten Systemansagen durch Eingaben abzubrechen, um schneller in *Ergo* manövrieren zu können. Welche Möglichkeiten im Einzelnen erlaubt sind, entnehmen Sie bitte der folgenden Aufstellung:

Einleitung

Allgemeines zu Ergo

- Die Ansage vor einer beliebigen Aufnahme (*“Sprechen Sie bitte Ihre(n) Ansage/Nachricht/Namen nach dem Ton...Zum Beenden...”*) kann durch Betätigen der Taste  abgebrochen werden. Danach hören Sie sofort den Signalton und die Aufnahme wird gestartet. Mit der Raute-Taste () kann die Aufnahme dann abgebrochen werden.
- Die Ansage des Mailbox-Status direkt nach Einwahl zum Kontrollmodus (*“Sie haben xxx neue Nachrichten”*) lässt sich durch Drücken der Taste  unterbrechen. Man gelangt danach sofort auf die Mailbox, um sich die neuen Nachrichten anhören zu können. Drückt man hier die Raute-Taste () kommt man sofort in das Hauptmenü.
- Die Hilfe-Ansagen, die Sie während der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes beziehungsweise der Nachricht angefordert haben (Taste ) , können durch Drücken einer beliebige Taste abgebrochen werden. Die eventuell damit verbundene Funktion wird allerdings nicht ausgelöst.
- Abweichend vom im vorigen Abschnitt beschriebenen Verhalten werden im Allgemeinen (fast) alle Ansagen durch eine Tastenbetätigung unterbrochen. Die Funktion, die damit ausgelöst wird, wird dann allerdings als Eingabe angenommen. Man kann also Eingaben vorwegnehmen, ohne dass die Menü-Ansagen vollständig abgehört wurden.
Ein Beispiel: Sie möchten Ihren Namen neu aufnehmen. Während der Wiedergabe des aktuell aufgenommenen Namens kann bereits die Taste  (Neuaufnahme des Namens) oder die  Taste (Namensansage beibehalten) gedrückt werden, um direkt die gewünschte Funktion zu wählen.

1.10.2.9 Erstmaliges Anmelden am System

Für die Erstanmeldung am System bekommen Sie vom Systemadministrator, neben den Zugriffs-Servicenummern, Ihre Mailbox-Nummer und eine PIN für die Erstanmeldung mitgeteilt. Mit diesen Informationen sind Sie in der Lage sich erstmalig am System anzumelden. Während der Erstanmeldung erzwingt das System eine sofortige Änderung der PIN. Bevor diese nicht geändert haben, ist der Zugriff zum System nicht möglich.

Wählen Sie sich nach folgender Vorgabe in das System ein:

Funktion	Tasten
Geben Sie die Zugriffs-Servicenummer für den Kontrollmodus ein. Sie werden nun durch eine Ansage zur Eingabe der Mailboxnummer aufgefordert.	
	Dann
Geben Sie Ihre Mailboxnummer ein und Bestätigung der Eingabe mit der Stern-Taste.	 
	Gegebenfalls

Funktion	Tasten
Bei irrtümlicher Eingabe der Mailboxbox-Nummer: Mit der Raute-Taste die gesamte Eingabe löschen und danach die Eingabe der Mailboxnummer wiederholen. Diese Eingabe wieder mit der Stern-Taste bestätigen. Dann werden Sie durch eine Ansage zur Eingabe der PIN-Nummer für die Erstanmeldung aufgefordert.	#  *
	Danach
Geben Sie diese PIN-Nummer ein und bestätigen die Eingabe mit der Stern-Taste.	 *
	Gegebenfalls
Bei irrtümlicher Eingabe der PIN-Nummer: Mit der Raute-Taste die gesamte Eingabe löschen und danach die Eingabe der PIN-Nummer wiederholen.	#  *
Nach der Eingabe der PIN für die Erstanmeldung hören Sie die Ansage: <i>“Neue PIN!”</i>	
Geben Sie Ihre neue PIN-Nummer ein und bestätigen die Eingabe mit der Stern-Taste.	 *
Eine Systemansage fordert Sie auf, die neue PIN zur Kontrolle noch einmal einzugeben: <i>“Neue PIN wiederholen!”</i>	
Geben Sie die neue PIN-Nummer noch einmal ein und bestätigen die Eingabe mit der Stern-Taste. Danach werden Sie sofort zum Kontrollmodus durchgeschaltet.	 *

1.10.2.10 Beschleunigter Zugriff zum Kontrollmodus

Standardverhalten

Nach dem Anwählen des Kontrollmodus wird normalerweise immer zuerst die Boxnummer abgefragt, die Sie daraufhin eingeben müssen und mit der Stern-Taste zu bestätigen haben. Anschließend werden Sie zur Eingabe Ihrer PIN aufgefordert, um sich am System als nutzungsberechtigter Teilnehmer zu identifizieren. Erst dann erhalten Sie Zugriff auf Ihre Mailbox.

Vereinfachter Zugriff bei eingerichteter Spezialfunktion

Rufen Sie gerade von Ihrem Telefon am Arbeitsplatz an, dann können Sie eventuell durch Betätigen der Stern-Taste () direkt Ihre Mailbox erreichen. Das System kann so eingerichtet werden kann, dass über die übermittelte Rufnummer Ihres Telefons Ihre Mailboxnummer identifiziert werden kann. Dies wird möglich, wenn der Administrator diese Spezialfunktion eingerichtet hat. Danach müssen Sie sich nur noch durch die Eingabe der PIN-Nummer als nut-

Einleitung

Allgemeines zu Ergo

zungsberechtigte Person ausweisen. Ob dieses Leistungsmerkmal bei Ihnen eingerichtet ist, können Sie durch Abhören der Ansagen nach der Anwahl Ihrer Mailbox im Kontrollmodus erfahren.

Vereinfachter Zugriff bei eingerichtetem Systemparameter

Der Administrator kann in Ihrem System ein weitere Vereinfachung des Zugriffs auf Ihre Mailbox einrichten. Über die Eingabe eines Konfigurationsparameters für das *Ergo*-Skript ist es dann möglich auch ohne das Drücken der Stern-Taste auf die eigene Mailbox zu gelangen. Nach der Anwahl des Kontrollmodus gelangen Sie dann direkt zur Eingabe der PIN.



Hat ein Benutzer sein Telefon als "Trusted" definiert, besteht in diesem Fall keine Möglichkeit über dieses Telefon auf den Kontrollmodus einer fremden Mailbox zuzugreifen.

Hinweis:

Wird in Ihrem System diese Option verwendet, und möchte man von einem fremden Telefon auf den Kontrollmodus der eigenen Mailbox zugreifen, ist folgendermaßen vorzugehen:

Einwahl in den Kontrollmodus. Jetzt erfolgt normalerweise die Ansage: "*Willkommen zum Ergo-Sprachsystem - PIN?*" Da es sich hierbei um die PIN-Abfrage für den Standard-Benutzer dieses Telefon handelt ist jetzt zunächst die Raute-Taste zu betätigen, um zuerst zur Auswahl Ihrer Mailbox zu gelangen. Nach dem Drücken der Raute-Taste hören Sie die Ansage: "*Mailbox-Nummer?*". Nach der Eingabe der eigenen Mailboxnummer werden Sie aufgefordert Ihre PIN einzugeben. Damit werden Sie zu Ihrer eigenen Mailbox durchgeschaltet.

Vereinfachter Zugriff über Vertrauensnummer

Über die Definition von "Vertrauensnummern" (Trusted Numbers) kann ein Benutzer drei Telefonanschlüsse bestimmen, von denen aus er ohne Identifizierung, also ohne Eingabe der PIN, Zugriff auf seine Mailbox bekommen kann. Für den Express-Modus ist die Definition einer Vertrauensnummer obligatorisch, da eine PIN-Eingabe hier nicht vorgesehen ist. Wichtig ist, dass das entsprechende Endgerät, das als vertrauenswürdig definiert werden soll, eine Rufnummernübermittlung zulässt und diese auch eingerichtet ist.



Man muss sich darüber im Klaren sein, dass "Vertrauensnummern" zu einem Sicherheitsproblem führen können. Jeder der darüber informiert ist, welcher Anschluss als "Trusted" definiert ist und der Zugang zu diesem Gerät hat, kann die vollständige Kontrolle über die damit verknüpfte Mailbox ausüben. So sollte zum Beispiel niemals das Telefon am Arbeitsplatz als Trusted definiert werden, wenn andere Personen Zugang zu Ihrem Arbeitsplatz haben.

1.10.2.11 Einstellungen über das Web-Interface (*Web Assistant*)



WebAssistant

Viele Benutzereinstellungen für *Ergo* lassen sich ausschließlich beziehungsweise bequemer über den *Web Assistant* vornehmen. Welche das im Einzelnen sind, entnehmen Sie bitte der Beschreibung in diesem Handbuch. Zur Hervorhebung dieser Funktionen, ist an den entsprechenden Stellen das Symbol des *Web Assistants* abgebildet.

Im folgenden Abschnitt finden Sie eine Zusammenfassung der *Ergo*-Einstellungen, die auch über das Web-Interface erfolgen können. Unterschieden wird in dieser Zusammenfassung nach:

- Einstellungen aus dem **Erweiterten Modus** des Kontrollmodus, die auch über den *Web Assistant* zur Verfügung stehen
- Einstellungen aus dem **Extended Modus** des Kontrollmodus, die auch über den *Web Assistant* zur Verfügung stehen
- Einstellungen, die nur über den *Web Assistant* möglich sind

Einstellungen aus dem Erweiterten Modus des Kontrollmodus, die auch über den *Web Assistant* zur Verfügung stehen



Alle im Folgenden genannten Funktionen, bis auf die Umschaltung **Standard-Modus/erweiterter Modus**, sind in *Ergo* nur über den erweiterten Modus zu erreichen.

- Änderung der PIN
- Durchwahlnummer des Vertreters eingeben
- Modusauswahl für den Kontrollmodus (Standard-Modus/erweiterter Modus)
- Anrufoptionen
 - Anrufer können dringende Nachrichten hinterlassen
 - Anrufer können vertrauliche Nachrichten hinterlassen
- Vertrauensnummer definieren (Abfrage der Mailbox ohne Identifikation)
- Mailboxmodus umschalten (Anrufbeantworter/Hinweisansage)
- Begrüßungsansagen aufnehmen
- Namen aufnehmen

Einleitung

Allgemeines zu Ergo

Einstellungen aus dem Extended Modus des Kontrollmodus, die auch über den *Web Assistant* zur Verfügung stehen

- Einrichtung von Tages-/Nacht-Ansagen
- Festlegen, ob die Tages-/Nacht-Ansagen unterbrechbar sind

Einstellungen, die nur über den *Web Assistant* vorgenommen werden können

- Programmierbare Kurzwahltasten, um Menüfunktionen schnell ausführen zu können
- Persönliche Filter für die Nachrichtenausgabe definieren
- Benachrichtigungen einrichten
- Tagesabhängiges Zeitprofil für die Aktivierung von Tages-/Nacht-Ansagen definieren



Im *Web Assistant* (unter **Zeitprofile** -> **Ansagen** -> **bei Besetzt**) ist die Einstellung für eine spezielle Ansage bei besetztem Teilnehmer für *Ergo* nicht möglich, da dieses Merkmal nicht unterstützt wird.

2 Die Bedienung von *Ergo* (Schnelleinstieg)

Damit Sie *Ergo* schnell nutzen können, werden in diesem Kapitel beispielhaft zuerst die Bedienschritte für einige besonders wichtige Funktionen ausführlich erläutert. Sie bekommen so ein Gefühl für das Arbeiten mit *Ergo*. Dadurch sind Sie in kürzester Zeit in der Lage die am meisten benötigten Arbeitsabläufe zu erlernen. Möchten Sie weitere nicht so oft genutzte Bedienungen und Einstellungen vornehmen, dann finden Sie die entsprechenden Erläuterungen in Abschnitt 3, "Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)", auf Seite 3-35.

Folgende Funktionen werden in diesem Abschnitt erläutert:

- Wie erhalten Sie Zugriff auf das Hauptmenü des Kontrollmodus (Systemanmeldung).
- Wie erzeugen Sie eine Voicemail und wie versenden Sie diese (Nachrichtenversand).
- Wie hören Sie eine eingegangene Voicemail ab und wie beantworten Sie die eingegangene Voicemail (Nachrichtенbearbeitung).
- Wie nehmen Sie für die im System verwendete Namensansage Ihren Namen auf (Mailbox-Optionen).
- Wie definieren Sie die Rufnummer für Ihren Vertreter (Nachrichten-Optionen).



In der folgenden Funktionsbeschreibung wird davon ausgegangen, dass die *Stern*-Taste allgemein zur Bestätigung vorangegangener Eingaben oder dem Versand von Nachrichten dient. Die *Raute*-Taste wird für Funktionen wie Abbrechen und Korrigieren verwendet.

Sollte das System so konfiguriert sein, dass die allgemeine Funktion beider Tasten vertauscht ist, muss dies beim Lesen der Anleitung berücksichtigt werden.

2.1 Zugriff auf den Kontrollmodus

Immer dann, wenn Sie Nachrichten oder die Einstellungen Ihrer Mailbox bearbeiten möchten, müssen Sie sich zuerst über Ihr Telefon in den Kontrollmodus von *Ergo* einwählen, um das Hauptmenü zu erreichen. Dazu können Sie ein beliebiges Telefon Ihrer Organisation verwenden.

Zur Einwahl in das System muss eine vorgegebene Anmeldeprozedur durchlaufen werden. In dieser werden folgende Einzelschritte abgearbeitet:

Die Bedienung von Ergo (Schnelleinstieg)

Zugriff auf den Kontrollmodus



Die Beschreibung der Einwahlprozedur für den Kontrollmodus bezieht sich auf eine Installation mit den Standardvorgaben. Durch eine Veränderung der *Ergo*-Konfiguration kann für Ihr eigenes Telefon eine vereinfachte Zugangsprozedur eingerichtet sein. Einzelheiten dazu finden Sie in Abschnitt 1.10.2.10, "Beschleunigter Zugriff zum Kontrollmodus", auf Seite 1-19. Fragen Sie im Zweifelsfall Ihren Administrator, welche Konfiguration in Ihrem System eingerichtet ist.

- Eingabe der Zugriffsnummer für den Kontrollmodus.
- Eingabe Ihrer Mailboxnummer
- Eingabe Ihrer PIN zur Identifizierung

Voraussetzungen

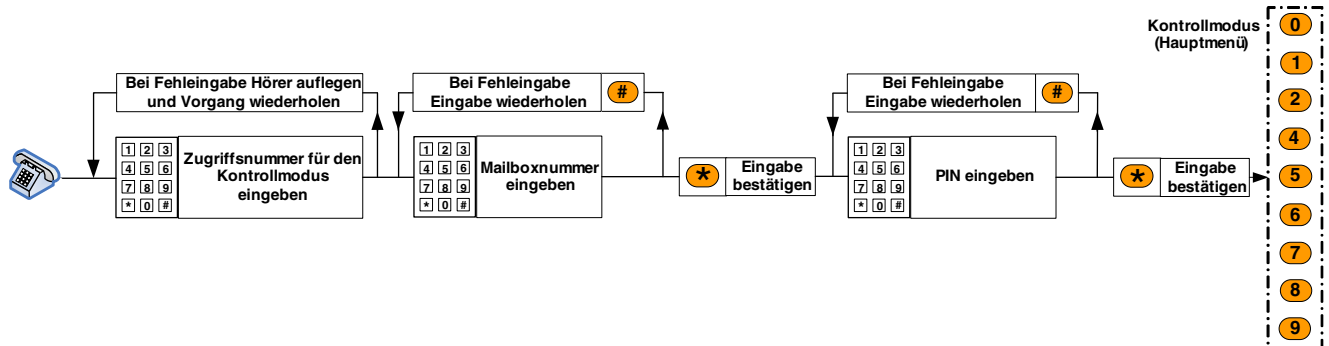
Folgende Voraussetzungen müssen gegeben sein, damit Sie das Hauptmenü des Kontrollmodus von *Ergo* erreichen können:

- Das Voicemailsysteem *Ergo* kann ausschließlich an einem installierten MRS-Server genutzt werden
- Der Systemadministrator muss *Ergo* installiert und konfiguriert haben
- Das System ist mit den Standardvorgaben installiert
- Für Sie ist eine Mailbox auf dem MRS-Server eingerichtet
- Die Zugriffsnummer für den Kontrollmodus ist Ihnen bekannt. Falls nicht, fragen Sie Ihren Systemadministrator
- Ihre Mailboxnummer ist Ihnen bekannt. Falls nicht, fragen Sie Ihren Systemadministrator
- Ihre PIN ist Ihnen bekannt. Falls nicht, fragen Sie Ihren Systemadministrator.



Zur Erstanmeldung wird Ihnen Ihr Administrator eine PIN mitteilen, die Sie zur ersten Anmeldung am System nutzen können. Im Verlauf dieser ersten Anmeldung müssen Sie die PIN ändern.

Funktionsdiagramm zum Zugriff auf den Kontrollmodus



Vorgehensweise zum Zugriff auf den Kontrollmodus

Um in das Hauptmenü des Kontrollmodus zu gelangen sind folgende Eingaben nötig:

1. Wählen Sie die Zugriffsnummer für den Kontrollmodus.
Sie werden dann über eine eingespielte Ansage vom System begrüßt und zur Eingabe Ihrer Mailboxnummer aufgefordert.
2. Geben Sie Ihre Mailboxnummer ein und bestätigen Sie Ihre Eingabe mit der -Taste.
Sie werden zur Eingabe Ihrer PIN aufgefordert.
3. Geben Sie Ihre PIN ein und bestätigen Sie Ihre Eingabe mit der -Taste.
Sie werden zum Kontrollmodus durchgeschaltet.



Wenn Sie sich zum ersten Mal am System anmelden, müssen Sie die PIN ändern. Folgen Sie dazu den Ansagen des Systems.

Sobald Sie den Kontrollmodus erreicht haben, werden Ihnen die Bedienungsmöglichkeiten des Hauptmenüs im Kontrollmodus angesagt.

Was ist zu tun...

- ...wenn Sie nach der Eingabe der Zugriffsnummer für den Kontrollmodus nicht vom System mit der Ansage: *“Willkommen zum Ergo-Sprachsystem”* begrüßt werden? Sie haben sich vermutlich verwählt. Legen Sie den Hörer auf und wiederholen Sie die Anwahl des Kontrollmodus.
- ...wenn Sie sich bei der Eingabe der Mailboxnummer oder PIN verwählt haben? Warten Sie jeweils auf die Systemansage, die Sie zur Wiederholung der Eingabe auffordert.

Die Bedienung von Ergo (Schnelleinstieg)

Erzeugen und Versenden einer Voicemail

2.2 Erzeugen und Versenden einer Voicemail

Sie möchten eine Voicemail aufzeichnen und an einen Teilnehmer versenden.

Eine Voicemail ist eine Nachricht, die durch Sprachaufzeichnung erzeugt und durch geeignete Maßnahmen (anwählen der Mailbox des Empfängers) in die Mailbox des Empfängers zugestellt wird. Das Versenden einer Voicemail ist mit dem Aufsprechen einer Nachricht auf einen Anrufbeantworter vergleichbar.

Voicemail ist ein Nachrichtendienst, der immer dann verwendet werden kann, wenn kein E-Mail-Client zur Verfügung steht, um einem Empfänger eine E-Mail zu senden. Zum Versand einer Voicemail reicht ein Telefon aus.

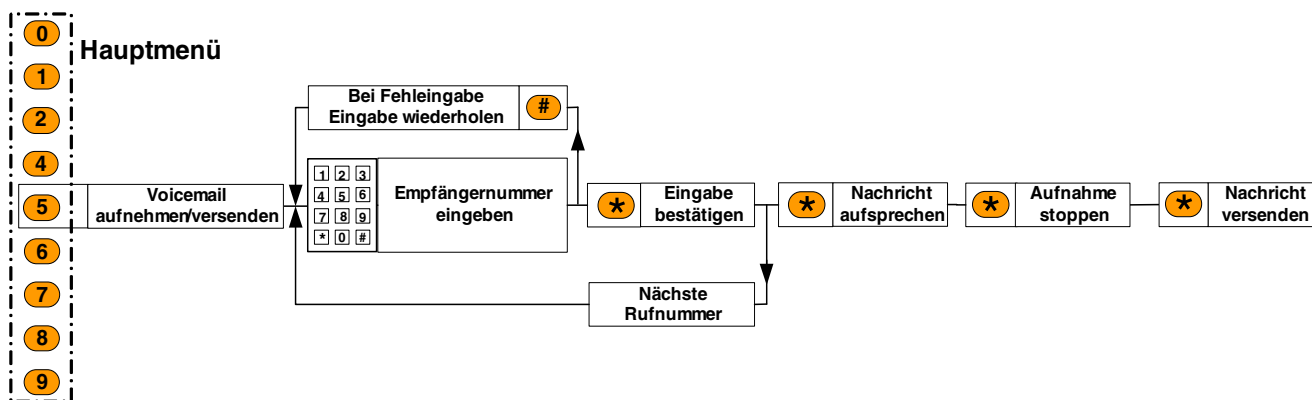
Eine Voicemail kann zum Beispiel dann versendet werden, wenn der Empfänger gerade nicht an seinem Arbeitsplatz ist, so dass ein direkter Anruf ihn nicht erreichen würde. Durch den Versand per Voicemail kann der Empfänger dann später auf die Nachricht zugreifen.

Voraussetzungen

Sie müssen sich im Hauptmenü des Kontrollmodus von *Ergo* befinden.

Wie Sie den Kontrollmodus erreichen ist in Abschnitt 2.1, "Zugriff auf den Kontrollmodus", auf Seite 2-23 beschrieben.

Funktionsdiagramm zum Erzeugen und Versenden einer Voicemail



Vorgehensweise zum Versand einer Voicemail

Um eine Voicemail aufzunehmen und zu versenden, sind folgende Eingaben nötig:

1. Wählen Sie im Hauptmenü des Kontrollmodus die Funktion **[5]**, **Voicemail aufnehmen/versenden**.
Sie werden durch die Ansage: "Empfänger?", zur Eingabe der Mailboxnummer des Empfängers aufgefordert.
2. Geben Sie die Rufnummer der Empfänger-Mailbox ein.

- Bestätigen Sie die Eingabe der Rufnummer der Empfänger-Mailbox durch Drücken der -Taste.



Hinweis: Sie können die Voicemail an weitere Empfänger adressieren. Geben Sie dazu nach der Ansage: *Nächster Empfänger?*, die Rufnummer einer weiteren Empfänger-Mailbox ein. Auch die zusätzliche Rufnummer ist durch Drücken der -Taste zu bestätigen.

- Drücken Sie erneut die -Taste, um die Sprachaufnahme zu starten. Warten Sie nach der Ansage: *„Sprechen Sie bitte Ihre Nachricht nach dem Ton“*, auf den Signalton und beginnen Sie dann mit dem Aufsprechen.
- Stoppen Sie die Aufnahme durch Drücken der -Taste.



Nach dem Stoppen der Aufnahme haben Sie vor dem Versenden der Nachricht weitere Bedienungsmöglichkeiten. Zum Beispiel können Sie sich die Nachricht noch einmal anhören oder die Aufnahme fortsetzen etc. Nähere Informationen zu diesen Funktionen finden Sie in Abschnitt 3.2.3.4, *„Eine neue Nachricht aufnehmen und versenden“*, auf Seite 3-49.

- Versenden Sie die Nachricht durch erneutes Betätigen der -Taste.

Über die Ansage: *„Die Nachricht wurde versendet“*, wird vom System der Versand der Nachricht bestätigt.

Danach gelangen Sie automatisch wieder in das Hauptmenü, um weiter mit *Ergo* zu arbeiten.

Möchten Sie *Ergo* beenden, legen Sie einfach den Hörer auf.

Was ist zu tun...

- ...wenn Sie sich bei der Eingabe der Mailbox-Nummer verwählt haben?
Betätigen Sie die -Taste. Sie kehren dann zur Eingabe der Mailbox-Nummer zurück und können die Eingabe der Mailbox-Nummer wiederholen.
- ...wenn Sie sich im Menü „verlaufen“ haben?
Betätigen Sie die -Taste. Im Allgemeinen gelangen Sie dadurch ins Hauptmenü zurück. In einigen wenigen Fällen kann es erforderlich sein, dass die Raute-Taste mehrmals hintereinander betätigt werden muss, um von den einzelnen Menü-Ebenen ins Hauptmenü zurückzukommen.

Die Bedienung von Ergo (Schnelleinstieg)

Anhören und Beantworten einer eingegangenen Voicemail

2.3 Anhören und Beantworten einer eingegangenen Voicemail

Sie möchten eine in Ihre Mailbox eingegangene Voicemail anhören und diese, mit einem Kommentar versehen, beantworten.

Wenn Nachrichten (Voicemails, E-Mails oder Faxnachrichten) in Ihrer Mailbox eingegangen sind, können Sie die Nachrichten über das Telefon bearbeiten. Sie können:

- Voicemails anhören, beantworten und weiterleiten
- Sich E-Mails vorlesen lassen (optional, wenn Text-To-Speech installiert ist) und weiterleiten
- Faxnachrichten weiterleiten (zum Beispiel auf einen Faxdrucker)

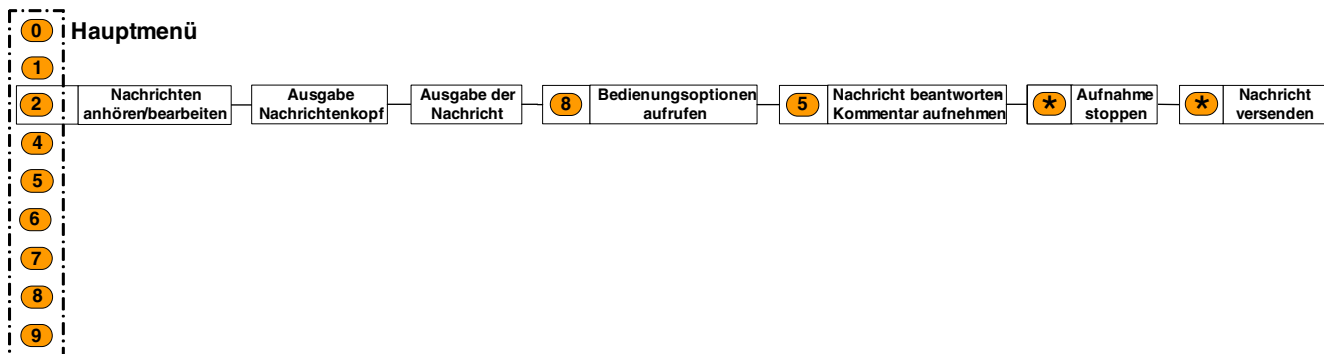
Standardmäßig ist das System so eingestellt, dass die neueste Nachricht zuerst ausgegeben wird. Vor der eigentlichen Nachricht wird der Nachrichtenkopf ausgegeben. Im Nachrichtenkopf sind alle verfügbaren Informationen (laufende Nummer der Nachricht, Absender, Empfangszeit usw.) zur der jeweiligen Nachricht zusammengefasst. Während der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes oder während der Wiedergabe der Nachricht können Sie einige Funktionen auslösen. Die ausführliche Beschreibung dieser Funktionen finden Sie im Abschnitt 3.2.3.2, "Bedienung während der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes", auf Seite 3-42 beziehungsweise Abschnitt 3.2.3.2, "Bedienung während der Wiedergabe der Nachricht", auf Seite 3-43.

Voraussetzungen

Sie müssen sich im Hauptmenü des Kontrollmodus von *Ergo* befinden.

Wie Sie den Kontrollmodus erreichen ist in Abschnitt 2.1, "Zugriff auf den Kontrollmodus", auf Seite 2-23 beschrieben.

Funktionsdiagramm zum Anhören und Bearbeiten einer Voicemail



Vorgehensweise zum Anhören und Beantworten einer Voicemail

Um eine Voicemail anzuhören und mit einem Kommentar versehen zu beantworten, sind folgende Eingaben nötig:

Die Bedienung von Ergo (Schnelleinstieg)

Anhören und Beantworten einer eingegangenen Voicemail

1. Wählen Sie im Hauptmenü des Kontrollmodus die Funktion , **Nachrichten anhören/bearbeiten**.
Die Ausgabe der ersten ungelesenen Nachricht wird sofort, beginnend mit dem Nachrichtenkopf, gestartet.
2. Betätigen Sie die Taste , um die **Bedienungsoptionen** aufzurufen.
Sie verzweigen in das Menü, zur Bearbeitung der aktuell angehörten Nachricht.



Sie können die Funktion **Bedienungsoptionen aufrufen** bereits während der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes oder während der Wiedergabe der Nachricht auslösen.

3. Wählen Sie, durch Drücken der Taste , die Funktion **Nachricht beantworten**.
Sie hören die Ansage: *“Sprechen Sie bitte Ihre Nachricht nach dem Ton”*. Sprechen Sie Ihren Kommentar nach dem Signalton auf.
4. Stoppen Sie die Aufnahme durch Drücken der -Taste.



Nach dem Stoppen der Aufnahme haben Sie vor dem Versenden der Nachricht weitere Bedienungsmöglichkeiten. Zum Beispiel können Sie sich die Nachricht noch einmal anhören oder die Aufnahme fortsetzen etc. Nähere Informationen zu diesen Funktionen finden Sie in Abschnitt 3.2.3.4, “Eine neue Nachricht aufnehmen und versenden”, auf Seite 3-49

5. Versenden Sie die Nachricht durch erneutes Betätigen der -Taste.

Über die Ansage: *“Die Nachricht wurde versendet”*, wird vom System der Versand der Nachricht bestätigt. Danach gelangen Sie automatisch in den Menüzwig **Bedienungsoptionen** zurück und können weitere Bearbeitungen vornehmen.

Möchten Sie die Bearbeitung der Nachricht beenden, drücken Sie im Menüzwig **Bedienungsoptionen** die -Taste, um ins Hauptmenü zurückzukehren. Sie können dann weiter mit *Ergo* arbeiten.

Möchten Sie *Ergo* beenden, legen Sie einfach den Hörer auf.

Was ist zu tun...

- ...wenn Sie sich im Menü “verlaufen” haben?
Betätigen Sie die -Taste. Im Allgemeinen gelangen Sie dadurch ins Hauptmenü zurück. In einigen wenigen Fällen kann es erforderlich sein, dass die -Taste mehrmals hintereinander betätigt werden muss, um von den einzelnen Menü-Ebenen ins Hauptmenü zurückzukommen.

2.4 Namensansage aufnehmen

Sie möchten Ihren eigenen Namen aufzeichnen.

Die Namensansage wird im System für die unterschiedlichsten Zwecke eingesetzt. Zum Beispiel, um den Teilnehmern, die Ihre Mailbox anrufen, mitzuteilen, dass sie richtig verbunden sind. Auch beim Versand von Voicemails wird die Namensaufnahme verwendet: Beim Wiedergeben der Voicemail wird im Nachrichtenkopf der Absender durch die Namensansage eingespielt.

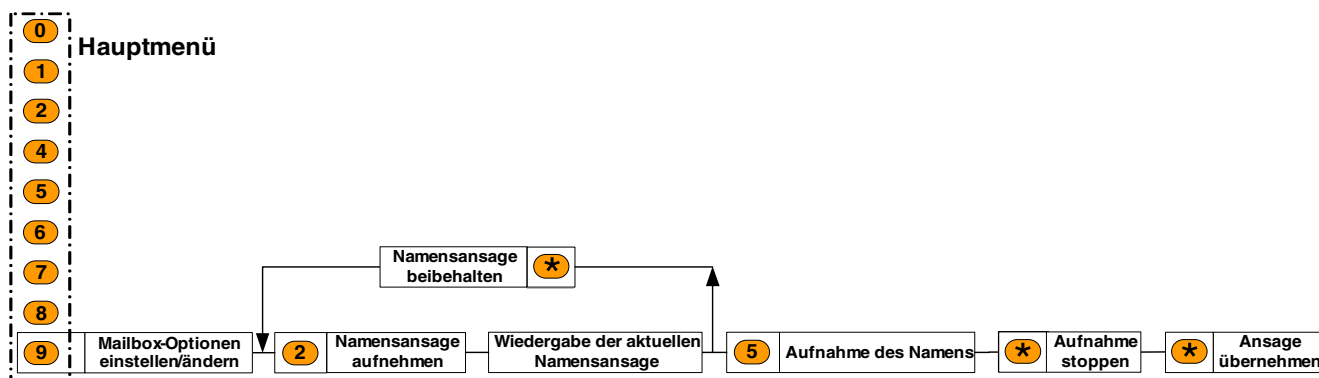
Wenn Sie in *Ergo* noch keine Namensansage aufgenommen haben, wird eine vom System erzeugte Aufnahme verwendet.

Voraussetzungen

Sie müssen sich im Hauptmenü des Kontrollmodus von *Ergo* befinden.

Wie Sie den Kontrollmodus erreichen ist in Abschnitt 2.1, "Zugriff auf den Kontrollmodus", auf Seite 2-23 beschrieben.

Funktionsdiagramm zum Aufnehmen der Namensansage



Vorgehensweise zum Aufnehmen des eigenen Namens

Um Ihren eigenen Namen aufzunehmen, sind folgende Eingaben nötig:

1. Wählen Sie im Hauptmenü des Kontrollmodus die Funktion [9], **Mailbox-Optionen einstellen/ändern**.
Die Funktionsmöglichkeiten dieses Menüs werden Ihnen angesagt.
2. Wählen Sie, durch Drücken der Taste [2], die Funktion **Namensansage aufnehmen**.
Wenn vorhanden, wird die zur Zeit vom System eingesetzte Namensansage eingespielt.

3. Betätigen Sie die Taste , um die Namensaufnahme zu starten.
Sie hören die Ansage: *“Sprechen Sie bitte Ihren Namen nach dem Ton”*. Sprechen Sie Ihren Namen nach dem Signalton auf.
4. Stoppen Sie die Aufnahme durch Drücken der -Taste.



Nach dem Stoppen der Aufnahme haben Sie vor dem Speichern der Ansage weitere Bedienungsmöglichkeiten. Zum Beispiel können Sie sich die Ansage noch einmal anhören oder die Aufnahme fortsetzen etc. Nähere Informationen zu diesen Funktionen finden Sie in Abschnitt 3.2.4.2, “Die Aufnahme des eigenen Namens”, auf Seite 3-71.

5. Übernehmen Sie die neue Namensaufnahme durch erneutes Drücken der -Taste
Damit ist die Aufnahme des eigenen Namens abgeschlossen. Sie wird von nun an im System anstatt der vorher eingerichteten Namensansage eingespielt.
Zur Bestätigung, dass Sie die Namensaufnahme erfolgreich war, erhalten Sie vom System die Ansage: *“Ihr neuer Name wurde gespeichert”*.
Danach gelangen Sie automatisch in den Menüzweig **Mailbox-Optionen einstellen/ändern** zurück und können weitere Bearbeitungen vornehmen.
Möchten Sie die Bearbeitung der Mailbox-Optionen beenden, drücken Sie im Menüzweig **Mailbox-Optionen einstellen/ändern** die -Taste, um ins Hauptmenü zurückzukehren. Sie können dann weiter mit *Ergo* arbeiten.
Möchten Sie *Ergo* beenden, legen Sie einfach den Hörer auf.

Was ist zu tun...

- ...wenn Sie sich im Menü “verlaufen” haben?
Betätigen Sie die -Taste. Im Allgemeinen gelangen Sie dadurch ins Hauptmenü zurück. In einigen wenigen Fällen kann es erforderlich sein, dass die -Taste mehrmals hintereinander betätigt werden muss, um von den einzelnen Menü-Ebenen ins Hauptmenü zurückzukommen.
- ...wenn Sie die bereits existierende Namensaufnahme beibehalten möchten?
Betätigen Sie nach der Wiedergabe der zur Zeit im System genutzten Namensansage die -Taste. Die Aufnahme wird beibehalten und Sie gelangen in das Menü zur Einstellung der Mailbox-Optionen zurück.
- ...wenn Sie Ihre Namensaufnahme kontrollieren möchten?
Nach dem Stoppen der Aufnahme haben Sie die Möglichkeit durch Drücken von Taste  die Aufnahme zur Kontrolle abzuspielen. Danach können Sie entscheiden, ob Sie die Aufnahme einsetzen möchten (-Taste) oder lieber eine Neuaufnahme starten (Taste ).

2.5 Vertreternummer definieren

Sie möchten die Rufnummer Ihres Vertreters eingeben, damit diese Nummer vom Nachrichten-Assistenten zur Auswahl angeboten wird.

Der Nachrichten-Assistent ist ein Menü, dass gestartet wird, falls Sie über den Anrufbeantwortermodus auf eine fremde Mailbox zugreifen, um dort eine Nachricht zu hinterlassen.

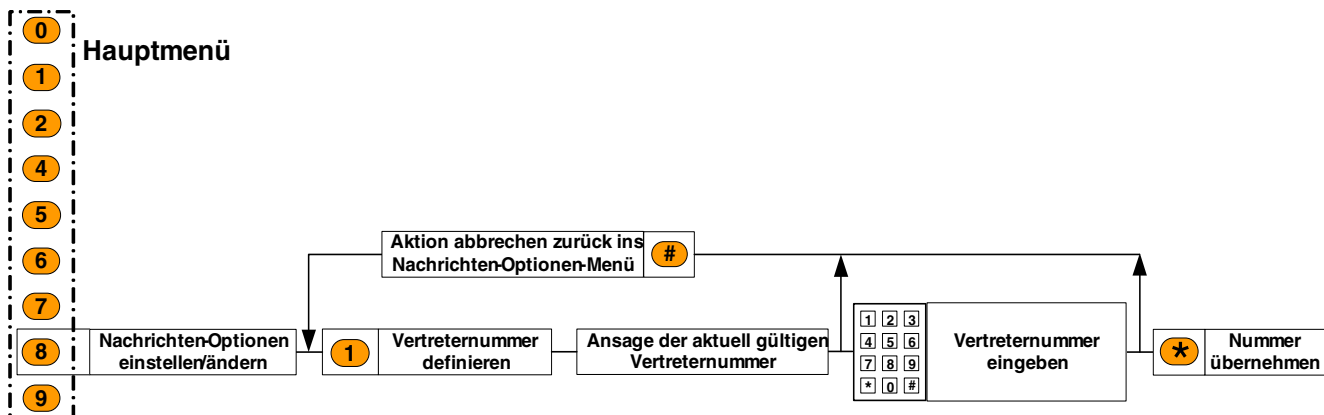
Wählen Sie in diesem Menü die Funktion Teilnehmer anrufen, werden Ihnen die Anrufziele genannt, die Sie für dieses Menü eingerichtet haben. Zu diesen Zielen kann unter anderem Ihr Vertreter gehören, wenn Sie eine Vertreternummer definiert haben.

Voraussetzungen

Sie müssen sich im Hauptmenü des Kontrollmodus von *Ergo* befinden.

Wie Sie den Kontrollmodus erreichen ist in Abschnitt 2.1, "Zugriff auf den Kontrollmodus", auf Seite 2-23 beschrieben.

Funktionsdiagramm zur Funktion Vertreternummer definieren



Vorgehensweise zur Definition der Vertreternummer

Um die Vertreternummer zu definieren, sind folgende Eingaben nötig:

1. Wählen Sie im Hauptmenü des Kontrollmodus die Funktion **[8]**, **Nachrichten-Optionen einstellen/ändern**.
Die Funktionsmöglichkeiten dieses Menüs werden Ihnen angesagt.
2. Wählen Sie, durch Drücken der Taste **[1]**, die Funktion **Vertreternummer definieren**.
Wenn vorhanden, wird die zur Zeit vom System genutzte Vertreternummer angesagt. Danach anschließend geben Sie nach der Ansage: "Vertreternummer?" eine Vertreternummer ein.
3. Geben Sie die Vertreternummer ein.

4. Betätigen Sie die -Taste, um Ihre Eingabe abzuschließen.

Zur Bestätigung, dass Sie die Vertreternummer definiert haben, erhalten Sie vom System die Ansage: *“Die Nummer Ihres Vertreters wurde geändert”*. Damit ist dieser Vorgang abgeschlossen.

Danach gelangen Sie automatisch in den Menüzweig **Nachrichten-Optionen einstellen/ändern** zurück und können weitere Bearbeitungen vornehmen.

Möchten Sie die Bearbeitung der Nachrichten-Optionen beenden, drücken Sie im Menüzweig **Nachrichten-Optionen einstellen/ändern** die -Taste, um ins Hauptmenü zurückzukehren. Sie können dann weiter mit *Ergo* arbeiten.

Möchten Sie *Ergo* beenden, legen Sie einfach den Hörer auf.

Was ist zu tun...

- ...wenn Sie sich im Menü “verlaufen” haben?
Betätigen Sie die -Taste. Im Allgemeinen gelangen Sie dadurch ins Hauptmenü zurück. In einigen wenigen Fällen kann es erforderlich sein, dass die -Taste mehrmals hintereinander betätigt werden muss, um von den einzelnen Menü-Ebenen ins Hauptmenü zurückzukommen.
- ...wenn Sie die bereits existierende Vertreternummer beibehalten möchten?
Betätigen Sie nach der Wiedergabe der zur Zeit im System genutzten Vertreternummer die -Taste. Die Nummer wird beibehalten und Sie gelangen in das Menü zur Einstellung der Nachrichten-Optionen zurück.
- ...wenn Sie sich bei der Eingabe der Vertreternummer verwählt haben?
Betätigen Sie nach der Eingabe der Rufnummer die -Taste. Sie gelangen daraufhin in das Menü zur Einstellung der Vertreternummer zurück (Ansage: *“Vertreternummer?”*) und können die Vertreternummer erneut eingeben.

Die Bedienung von Ergo (Schnelleinstieg)

Vertreternummer definieren

3 Die Bedienung von *Ergo* (Befehlsreferenz)

3.1 Die eigene Mailbox anwählen

Sie können die eigene Mailbox sowohl von Ihrem eigenen Telefon als auch von einem beliebigen anderen internen oder externen Telefon aus anwählen. Bei einem Anruf Ihrer Mailbox über das öffentliche Telefonnetz wählen Sie zuerst den Amtsanschluss Ihrer Organisation, gefolgt von der Servicezugangsnummer für den Kontrollmodus. Sobald Sie die gültige Servicezugangsnummer eingegeben und bestätigt haben, setzen sofort die Ansagen ein, die Sie durch das Menü führen.

Funktion	Eingabetasten
Bei Anrufen über das öffentliche Telefonnetz: Amtsanschluss Ihrer Organisation über das öffentliche Telefonnetz anwählen, dann mit der Eingabe der Service-Zugangsnummer fortfahren.	
Oder	
Von einem beliebigen Anschluss innerhalb Ihrer Organisation: Direkt die Service-Zugangsnummer eingeben. Sie werden nun durch eine Ansage zur Eingabe der Mailboxnummer aufgefordert.	
Dann	
Auswahl der Mailbox: Eingabe Ihrer Mailboxnummer und Bestätigung der Eingabe mit der Stern-Taste.	 
Bei irrtümlicher Eingabe der Mailbox-Nummer: Mit der Raute-Taste die gesamte Eingabe löschen und danach die Eingabe der Mailboxnummer wiederholen. Diese Eingabe wieder mit der Stern-Taste bestätigen. Dann werden Sie durch eine Ansage zur Eingabe Ihrer PIN-Nummer aufgefordert.	  
Danach	
PIN-Nummer eingeben: Eingabe der PIN und bestätigen die Eingabe mit der Stern-Taste.	 
Gegebenfalls	
Bei irrtümlicher Eingabe der PIN-Nummer: Mit der Raute-Taste die gesamte Eingabe löschen und danach die Eingabe der PIN-Nummer wiederholen.	  

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

3.1.1 Vereinfachte Zugangsprozeduren

Der Administrator kann *Ergo* so konfigurieren, dass der Zugriff auf die eigene Mailbox durch eine vereinfachte Zugangs-Prozedur möglich ist.

Näheres dazu finden Sie in Abschnitt 1.10.2.10, "Beschleunigter Zugriff zum Kontrollmodus", auf Seite 1-19.

3.1.2 *Ergo* beenden

Sie können jederzeit, das heißt egal, wo Sie sich gerade im Menü befinden, die Verbindung zu *Ergo* trennen. Beendet wird die Verbindung zu *Ergo*, indem Sie einfach den Telefonhörer auflegen:

Funktion	Bedienung
Beenden der Verbindung zu <i>Ergo</i>: Hörer auflegen. Dabei wird gegebenenfalls eine vorbereitete Nachricht versendet oder eine Änderung der Einstellung gespeichert.	

3.2 Die Funktionen im Kontrollmodus

Sie können Ihre eigene Mailbox im Kontrollmodus nutzen, indem Sie die dafür eingerichtete Service-Zugangsnummer (im Zweifelsfall erfahren Sie diese von Ihrem Systemadministrator), dann die Box-Nummer und danach Ihre PIN-Nummer eingeben. Für die erstmalige Nutzung Ihrer Mailbox haben Sie von Ihrem Systemadministrator eine PIN-Nummer für die Erstanmeldung erhalten. Diese müssen Sie im Verlauf der ersten Anmeldung ändern. Im Hinblick auf die Sicherheit Ihrer Daten sollten Sie Ihre PIN-Nummer nicht notieren. Für die Einwahl in Ihre Mailbox spielt es keine Rolle, von wo aus Sie anrufen. Nach erfolgreich abgeschlossener Anmeldeprozedur können Sie Ihre Mailbox uneingeschränkt nutzen.

Sie können...

- Neu eingegangene oder bereits abgehörte Nachrichten bearbeiten:
 - Neue oder bereits abgehörte Nachrichten abhören. Abgehört werden können alle Voicemails und, wenn ein Text-to-Speech-Konverter (TTS) installiert ist, auch E-Mails. Bei Faxnachrichten wird lediglich der zugehörige Nachrichtenkopf wiedergegeben, allerdings sind hierbei die Nachrichtenoptionen voll nutzbar. So kann zum Beispiel ein Fax über die Funktion **Weiterleiten** an einem Faxgerät ausgegeben werden.
 - Nachrichten löschen
 - sich direkt mit dem Absender einer Nachricht verbinden lassen
 - an den Absender sofort eine Antwort senden oder

- die Nachricht mit einem Kommentar versehen und weiterleiten
- Neue Voicemails aufnehmen und versenden
- Direkte Aufnahme der Begrüßungsansage “Heutige Ansage”
- Selbstdefinierte Tastenfolgen zum schnellen Auslösen oft benötigter Menü-Funktionen aufrufen
- Direkt eine Telefonverbindung mit einem anderen Teilnehmer oder der Vermittlung aufbauen
- In einer Exchange/Outlook- oder Lotus Notes-Umgebung auf ihre Kalenderdaten zugreifen
- Ihre Mailbox-Optionen ändern – dazu gehören im Standard-Modus:
 - Die Aufnahme einer Begrüßungsansage und deren Aktivierung
 - die Aufnahme Ihres Namens, der dann als Absenderangabe im Nachrichtenkopf beim Empfänger genannt wird
 - die Umschaltung vom Standard- zum erweiterten Modus
- und zusätzlich im erweiterten Modus:
 - die Aufnahme von bis zu neun Begrüßungsansagen und Aktivierung einer dieser Begrüßungen
 - die Definition der Vertrauensnummern (maximal drei)
 - die Wahl der Spracheinstellung für die Systemansagen
 - ändern der persönlichen PIN-Nummer für den Telefonzugang
- Ihre Nachrichten-Optionen ändern (nur im erweiterten Modus möglich):
 - Die Benachrichtigungsfunktion (Mitteilung über neu eingegangene Nachrichten) einrichten. Dazu gehört die Definition einer Handy-Nummer, an die die Benachrichtigung geschickt wird und für welche Art von Nachrichten eine Benachrichtigung gesendet werden soll.
 - Die Einstellung weiterer spezifischer Nachrichten-Optionen. Dies sind die Umschaltung der Sortierung beziehungsweise Filterung in der Mailbox, und das Zulassen von Nachrichten mit Attributen wie “dringend” oder “vertraulich”.

Für die Bedienung sind einige Standardeingaben möglich, von denen allerdings manche nur dann wählbar sind, wenn sie auch für das entsprechende Menü logisch sinnvoll sind. Siehe Abschnitt 1.10.2.7, “Die Standard Tastenbelegung”, auf Seite 1-16.

3.2.1 Übersicht über die Funktionen im Hauptmenü

In der folgenden Übersicht sind alle Befehle aufgelistet, die vom Hauptmenü aus aufgerufen werden können. Der Rubrik "Abschnitt" können Sie entnehmen, wo Sie die detaillierte Beschreibung dieser Funktion in diesem Handbuch finden:

Funktion	Taste	Abschnitt
Ausführliche Bedienungsansagen zum Hauptmenü einschalten.	0	Abschnitt 3.2.3.1, "Ausführliche Bedienungsansagen einschalten", auf Seite 3-41.
Zugriff auf die Kalenderdaten in einer Exchange/Outlook- beziehungsweise Lotus Notes-Umgebung.	1	Abschnitt 3.2.3.7, "Zugriff auf die Kalenderdaten in einer Exchange/Outlook- beziehungsweise Lotus Notes-Umgebung.", auf Seite 3-53.
Empfangene, ungelesene oder bereits gelesene Nachrichten anhören.  Welche Nachrichten dabei berücksichtigt werden (Filterung) und in welcher Reihenfolge sie ausgegeben werden (Sortierung) muss dabei vom Anwender über den <i>Web Assistant</i> konfiguriert werden.	2	Abschnitt 3.2.3.2, "Empfangene Nachrichten anhören", auf Seite 3-41.
Aufnehmen oder ändern der "Heutigen Ansage".	4	Abschnitt 3.2.3.5, "Direkte Aufnahme der "Heutigen Ansage"", auf Seite 3-51.
Neue Voicemail aufnehmen und versenden.	5	Abschnitt 3.2.3.4, "Eine neue Nachricht aufnehmen und versenden", auf Seite 3-49.
Selbstdefinierte Tastenfolgen aufrufen.	6	Abschnitt 3.2.3.6, "Selbstdefinierte Tastenfolgen nutzen", auf Seite 3-52.
Mit einem beliebigen Teilnehmer verbinden lassen.	7	Abschnitt 3.2.3.8, "Aus dem Hauptmenü einen anderen Teilnehmer anrufen", auf Seite 3-55.

Funktion	Taste	Abschnitt
Einstellung der Mailbox-Optionen. Hierüber erfolgt die Aufzeichnung einer Begrüßungsansage, des eigenen Namens sowie die Umschaltung vom Standard- in den erweiterten Modus.  Die Einstellungen dieser Funktionen können über den <i>Web Assistant</i> vorgenommen werden.	[9]	Abschnitt 3.2.3.9, "Die Mailbox-Optionen", auf Seite 3-57.
Zusätzlich im erweiterten Modus		
Zusätzliche Nachrichten-Optionen einstellen. In diesem Modus können die Benachrichtigungsfunktionen und erweiterte Nachrichten-Optionen eingestellt werden.  Die Einstellungen dieser Funktionen können über den <i>Web Assistant</i> vorgenommen werden.	[8]	Abschnitt 3.2.4.1, "Definieren der Nachrichten-Optionen im erweiterten Modus", auf Seite 3-62.
Mailbox-Optionen einstellen mit erweitertem Funktionsumfang. Zum Beispiel kann man jetzt bis zu neun Begrüßungsansagen aufnehmen und je nach Situation auswählen, Vertrauensnummern definieren, die Sprachauswahl für die Systemansagen und die eigene PIN-Nummer ändern.  Die Einstellungen dieser Funktionen können über den <i>Web Assistant</i> vorgenommen werden.	[9]	Abschnitt 3.2.4.2, "Definition der Mailbox-Optionen im erweiterten Modus", auf Seite 3-67.

3.2.2 Auswahlmöglichkeiten im Hauptmenü des Kontrollmodus

Für die folgende Beschreibung der einzelnen Funktionen gehen wir davon aus, dass Sie sich bereits im Hauptmenü befinden. Sie erreichen es durch Anwählen der Service-Kennzahl für den Kontrollmodus, mit nachfolgender Eingabe Ihrer Mailbox-Nummer und Ihrer persönlichen PIN-Nummer (siehe dazu Abschnitt 3.1, "Die eigene Mailbox anwählen", auf Seite 3-35). Mit der Einwahl in den Kontrollmodus können zwei unterschiedliche Anfangsszenarien gegeben sein:

1. Es ist seit der letzten Abfrage der Mailbox eine neue Nachricht eingegangen. Ansage: "*Sie haben eine ungelesene Nachricht*".



Sind in diesem Zeitraum mehrere neue Nachrichten eingetroffen, dann wird die Anzahl der neuen Nachrichten angesagt: "*Sie haben x ungelesene Nachrichten*".

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

Neben den anderen im Menü angebotenen Funktionen können Sie durch Drücken von Taste [2] die Nachrichtenwiedergabe starten. Dabei werden zuerst die noch ungelesenen, dann die bereits gelesenen Nachrichten ausgegeben. Die Ausgabe ist abhängig von den gewählten Mailboxeinstellungen. Standardmäßig voreingestellt ist, dass alle Nachrichten aus dem Verzeichnis Posteingang in der folgenden Sortierung ausgegeben werden:

- zuerst die als dringend gekennzeichneten ungelesenen Nachrichten, dann
- die normalen ungelesenen Nachrichten - neueste Nachricht zuerst, in der Reihenfolge Voicemail, Fax, E-Mail



Die entsprechenden Einstellungen dazu werden im *Web Assistant* unter **Voicemailsystem** vorgenommen.



Ist im *Web Assistant* die Option **Sofortige Wiedergabe neuer Nachrichten bei Betreten der Mailbox** aktiviert, wird sofort mit der Ausgabe der neuen Nachrichten begonnen. Sie finden diese Option auf der Einstellungsseite **Voicemailsysteem** unter **Weitere Optionen**.

Durch das Drücken der Raute ([#])-Taste können Sie die Wiedergabe jederzeit abbrechen und zum Hauptmenü zurückkehren, wenn Sie eine andere Funktion wählen möchten.

2. Es sind zwischenzeitlich keine neuen Nachrichten eingegangen. Ansage: *“Sie haben keine neuen Nachrichten”*.

Möchten Sie die Nachrichtenwiedergabe der bereits von Ihnen gelesenen Mitteilungen starten, dann können Sie dies durch Drücken von Taste [2] einleiten. Auch hier können Sie die Wiedergabe jederzeit abbrechen ([#]-Taste) und zum Hauptmenü zurückkehren. Alternativ können Sie natürlich auch eine beliebige andere der angebotenen Funktionen des Hauptmenüs aufrufen.

Beim Nachrichtenabruf wird in beiden Fällen zuerst der Nachrichtenkopf (Header) ausgegeben. Diese Ansage enthält Informationen bezüglich der laufenden Nachrichten-Nummer, des Status (gelesen oder ungelesen), der Nachrichtenart (Voicemail, E-Mail usw.), des Absenders und der Eingangszeit. Daran anschließend wird zuerst der Betreff und dann die zugehörige Nachricht selbst (Body) ausgegeben. Wenn Sie sich alle Nachrichten bis zur letzten angehört haben, gelangen Sie automatisch wieder ins Hauptmenü und können nun weitere Bedienungsschritte ausführen.

3.2.3 Bedienung im Standard-Modus

3.2.3.1 Ausführliche Bedienungsansagen einschalten

Die Bedienungsansagen des Systems sind so gehalten, dass Sie möglichst schnell in den Menüzweigen manövrieren können. Sollte es vorkommen, dass Sie eine Ansage nicht verstehen, können Sie sich ausführlichere Ansagen zu den Funktions-Optionen vom System ausgeben lassen.

Funktion	Taste
Ausführlich Bedienungsansagen für das Hauptmenü ausgeben lassen: Im Hauptmenü Taste 0 drücken.	0

3.2.3.2 Empfangene Nachrichten anhören

Sie gelangen in dieses Untermenü, wenn Sie im Hauptmenü die Taste 2 drücken.

Funktion	Taste
Empfangene, neue oder bereits gelesene Nachrichten anhören: Im Hauptmenü Taste 2 drücken.  WebAssistant Die Reihenfolge für die Ausgabe (Sortierung nach Dringlichkeit, Eingangszeit und Dienst), die Auswahl des Dienstes (Filterung nach Nachrichtentyp) oder ob nur ungelesenen Nachrichten ausgegeben werden sollen, ist vom Anwender über den <i>Web Assistant</i> konfigurierbar. Die entsprechenden Einstellungen dazu werden im <i>Web Assistant</i> auf der Seite Voicemailsystem unter Nachrichten am Telefon bearbeiten vorgenommen.	2

Nachdem Sie die Taste **2** gedrückt haben, wird sofort mit der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes der ersten Nachricht begonnen; danach erfolgt, wenn keine Bearbeitungsfunktion gewählt wird, automatisch die Ausgabe des Nachrichtentextes.



Standardmäßig ist das System so eingestellt, dass beginnend mit der neuesten Nachricht die ungelesenen Nachrichten (als dringend gekennzeichnete zuerst) ausgegeben werden.

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

Bedienung während der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes

Während der Wiedergabe des Nachrichtenkopfs (des sogenannten Headers) sind folgende Eingaben zur Steuerung des Wiedergabevorgangs beziehungsweise zur Auswahl anderer Optionen möglich:

Funktion	Taste
Wiedergabe des Nachrichtenkopfes abbrechen und direkt zur Wiedergabe des Betreffs und des Nachrichten-Textes übergehen: Taste 2 drücken.	2
Zur vorigen Nachricht springen: Taste 1 drücken. Der Ausgabevorgang wird mit dem Nachrichtenkopf der vorigen Nachricht fortgesetzt.	1
Zur nächsten Nachricht springen: Taste 3 drücken. Der Ausgabevorgang wird mit der Nachrichtenkopf der nächsten Nachricht fortgesetzt.	3
Nachricht, deren Nachrichtenkopf gerade wiedergegeben wird, löschen: Taste 9 drücken.	9
Sprung ans Ende der aktuellen Nachricht und Verzweigung in das Menü "Bedienungsoptionen": Taste 8 drücken. Danach lassen sich weitere Funktionen aufrufen, die dann auf die aktuelle Nachricht angewandt werden oder zusätzliche Bedienungsfunktionen bereitstellen: • Nachricht beantworten • Nachricht weiterleiten • Anhänge bearbeiten • Nachricht erneut ausgeben • Zur vorigen Nachricht springen • Zur nächsten Nachricht springen • Nachricht löschen • Absender anrufen Die detaillierte Beschreibung dieser Funktionen finden Sie in Abschnitt 3.2.3.3, "Bedienungsoptionen während der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes oder der Nachricht", auf Seite 3-44.	8
Abbrechen der Nachrichten-Wiedergabe und Rückkehr ins Hauptmenü: Raute-Taste drücken.	#

Funktion	Taste
Ausführliche Hilfe zu den Funktionen anfordern , die während der Wiedergabe des Nachrichtenkopfs möglich sind: Taste 0 drücken.	0

Bedienung während der Wiedergabe der Nachricht

Während der Wiedergabe der eigentlichen Nachricht (des Nachrichten-Bodys) sind folgende Eingaben zur Steuerung des Wiedergabevorgangs beziehungsweise zur Auswahl anderer Optionen möglich:

Funktion	Taste
Nachrichtenwiedergabe inklusive des Nachrichtenkopfes, erneut starten: Taste 2 drücken.	2
Zur vorigen Nachricht springen: Taste 1 drücken.	1
Zur nächsten Nachricht springen: Taste 3 drücken.	3
Nachrichtenwiedergabe stoppen/starten (pausieren): Taste 5 drücken.	5
In der Wiedergabe um acht Sekunden, beziehungsweise drei Sätze, zurückspulen: Taste 4 drücken.	4
In der Wiedergabe um acht Sekunden, beziehungsweise drei Sätze, vorspulen: Taste 6 drücken.	6

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

Funktion	Taste
Sprung ans Ende der aktuellen Nachricht und Verzweigung in das Menü Bedienungsoptionen: Taste 8 drücken. Danach lassen sich weitere Funktionen aufrufen, die dann auf die aktuelle Nachricht angewandt werden oder zusätzliche Bedienungsfunktionen bereitstellen: • Nachricht beantworten • Nachricht weiterleiten • Anhänge bearbeiten • Nachricht erneut ausgeben • Zur vorigen Nachricht springen • Zur nächsten Nachricht springen • Nachricht löschen • Absender anrufen Die detaillierte Beschreibung dieser Funktionen finden Sie in Abschnitt 3.2.3.3, "Bedienungsoptionen während der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes oder der Nachricht", auf Seite 3-44.	8
Nachricht, die gerade wiedergegeben wird, löschen: Taste 9 drücken.	9
Ausführliche Hilfe zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	0
Abbrechen der Nachrichten-Wiedergabe und Rückkehr ins Hauptmenü: Raute-Taste drücken.	#

3.2.3.3 Bedienungsoptionen während der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes oder der Nachricht

Nachricht beantworten (Nach Betätigen von Taste 8 bei der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes oder der Nachricht):	
Nachricht sofort beantworten: Taste 5 drücken. Anschließend werden Sie per Ansage aufgefordert nach dem Ton den Antwort-Text aufzusprechen.	5
Aufnahme der Antwort beenden (pausieren): Stern-Taste drücken. Die Aufnahme kann bei Bedarf durch erneutes Drücken von Taste 5 fortgesetzt werden.	*

Antwort versenden: Stern-Taste drücken. Alternativ wird die Nachricht übermittelt, wenn Sie durch das Auflegen des Telefonhörers die Verbindung zu <i>Ergo</i> trennen.	✱
Wiedergabe der Antwort (zur Kontrolle): Taste 2 drücken. Daraufhin wird der von Ihnen aufgesprochene Text nochmals vorgespielt.	2
Aufnahme fortsetzen (pausieren beenden): Taste 5 drücken.	5
Kennzeichnung dieser Nachricht als “dringend” und/oder “vertraulich”: Taste 8 drücken. Hinweis: Nachrichten, die als vertraulich gekennzeichnet sind, können vom Empfänger nicht weitergeleitet werden. Anmerkung: Die Kennzeichnungsmöglichkeiten als “dringend” und “vertraulich” werden nur dann per Ansage im Menü angeboten und sind auch nur dann ausführbar, wenn der Empfänger dies für seine Nachrichten explizit zulässt. Außerdem wirkt sich eine solche Kennzeichnung nur im Voicemail-System selbst und im Web Assistant aus. Bei einer Nachrichtenzustellung zu einem Fremdsystem, zum Beispiel zu Microsoft Exchange, geht diese Funktionalität verloren. Die Einstellung, ob Sie für Nachrichten, die an Sie gesendet werden, zulassen das diese als “dringend” und/oder “vertraulich” gekennzeichnet werden dürfen, finden Sie im <i>Ergo</i> -Menü (Erweiterter Modus) unter Nachrichten-Optionen > Zusätzliche Nachrichten-Optionen .  Diese Optionen können auch über den <i>Web Assistant</i> gesetzt werden. Auf der Seite Voicemailsysteem unter Anruferoptionen lassen sich die entsprechenden Einstellungen vornehmen. Setzen die dazu die Optionen: Anrufer können dringende Nachrichten hinterlassen oder Anrufer können vertrauliche Nachrichten hinterlassen	8
Aktuelle Aufnahme verwerfen und mit einer neuen Aufnahme beginnen: Taste 4 drücken.	4
Aufnahme der Antwort abbrechen und zurück in das Menü mit den Funktionsoptionen für diese Nachricht: Raute-Taste drücken.	#
Ausführliche Hilfe zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	0

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

Nachricht weiterleiten (Nach Betätigen von Taste  bei der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes oder der Nachricht):	
Aktuelle Nachricht an einen anderen Teilnehmern weiterleiten: Taste 8 drücken. Dabei ist es möglich, an eine Voicemail und, wenn vom Administrator konfiguriert, an eine E-Mail einen Sprach-Kommentar anzuhängen. Anmerkung 1: Die Nachricht kann gleichzeitig an mehrere Teilnehmer weitergeleitet werden. Anmerkung 2: Über diese Funktion können Sie ein eingegangenes Fax zur Ausgabe an ein Faxgerät weiterleiten.	
Empfänger wählen: Rufnummer wählen und Stern-Taste drücken. Nach der Bestätigung mit der Stern-Taste werden sie gefragt, ob Sie weitere Teilnehmer adressieren (anwählen) möchten. Ansage: "Nächster Empfänger?", um diesem ebenfalls die Nachricht zukommen zu lassen. Wiederholen Sie dazu einfach den zuvor beschriebenen Vorgang mit den entsprechenden Rufnummern: Rufnummer eingeben und Stern-Taste drücken usw.	 
Rufnummerneingabe abschließen: Nochmals Stern-Taste drücken. Anschließend werden Sie per Ansage aufgefordert nach dem Ton den Kommentar aufzusprechen.	
Gegebenfalls	
Korrektur einer falsch eingegebenen Rufnummer: Raute-Taste drücken. Nach dem Drücken der Raute-Taste gelangen Sie wieder an den Menüpunkt zurück, an dem die Rufnummerneingabe erfolgt.	
Nach der Kommentar-Aufnahme stehen folgende Funktionen zur Verfügung:	
Aufnahme des Kommentars beenden (pausieren): Stern-Taste drücken. Die Aufnahme kann bei Bedarf durch erneutes Drücken der Taste 5 fortgesetzt werden, das Betätigen der Stern-Taste entspricht also auch der Pause-Funktion.	
Nachricht mit Kommentar versenden: Stern-Taste drücken.	
Wiedergabe des Kommentars (zur Kontrolle): Taste 2 drücken.	

Aufnahme des Kommentars nach pausieren fortsetzen: Taste 5 drücken.	5
Kennzeichnung dieser Nachricht als “dringend” und/oder “vertraulich”: Taste 8 drücken. Hinweis: Nachrichten, die als vertraulich gekennzeichnet sind, können vom Empfänger nicht weitergeleitet werden. Anmerkung: Die Kennzeichnungsmöglichkeiten als “dringend” und “vertraulich” werden nur dann per Ansage im Menü angeboten und sind auch nur dann ausführbar, wenn der Empfänger dies für seine Nachrichten explizit zulässt. Außerdem wirkt sich eine solche Kennzeichnung nur im Voicemail-System selbst und im Web Assistant aus. Bei einer Nachrichtenzustellung zu einem Fremdsystem, zum Beispiel zu Mirosoft Exchange, geht diese Funktionalität verloren. Die Einstellung, ob Sie für Nachrichten, die an Sie gesendet werden, zulassen das diese als “dringend” und/oder “vertraulich” gekennzeichnet werden dürfen, finden Sie im <i>Ergo</i> -Menü (Erweiterter Modus) unter Nachrichten-Optionen > Zusätzliche Nachrichten-Optionen .  WebAssistant Diese Optionen können auch über den <i>Web Assistant</i> gesetzt werden. Auf der Seite Voicemailsysteem unter Anruferoptionen lassen sich die entsprechenden Einstellungen vornehmen. Setzen die dazu die Optionen: Anrufer können dringende Nachrichten hinterlassen oder Anrufer können vertrauliche Nachrichten hinterlassen	8
Aktuelle Kommentar-Aufnahme verwerfen und mit einer Neuaufnahme beginnen: Taste 4 drücken.	4
Aufnahme des Kommentars abbrechen und zurück in das Menü mit den Funktionsoptionen für diese Nachricht: Raute-Taste drücken.	#
Ausführliche Hilfe zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	0
Anhang wiedergeben (Nach Betätigen von Taste 8 bei der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes oder der Nachricht): Hinweis: Dies Funktion wird nur angeboten, wenn eine Nachricht mit Anhang in Ihre Mailbox zugestellt wurde.	
Angehängten Anhang wiedergeben: Taste 6 drücken.	6

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

Während der Wiedergabe des Anhangs:	
Zum vorigen Anhang wechseln: Taste 1 drücken.	1
Anhang erneut wiedergeben: Taste 2 drücken.	2
Zum nächsten Anhang wechseln: Taste 3 drücken.	3
Während der Wiedergabe im Anhang zurückspulen: Taste 4 drücken.	4
Wiedergabe stoppen/fortsetzen: Taste 5 drücken.	5
Während der Wiedergabe im Anhang vorspulen: Taste 4 drücken.	6
Hilfe zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	0
Vorgang abbrechen und zurück ins Hauptmenü: Raute-Taste drücken.	#
Nach der Wiedergabe des Anhangs:	
Zum vorigen Anhang wechseln. Taste 1 drücken.	1
Anhang erneut wiedergeben: Taste 2 drücken.	2
Zum nächsten Anhang wechseln: Taste 3 drücken.	3
Ausführliche Hilfe zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	0
Vorgang abbrechen und zurück ins Hauptmenü: Raute-Taste drücken.	#
Weitere Bedienungsoptionen (Nach Betätigen von Taste 8 bei der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes oder der Nachricht):	
Aktuelle Nachricht erneut ausgeben: Taste 2 drücken.	2

Fortsetzung der Nachrichtenwiedergabe mit der zuvor ausgegebenen Nachricht: Taste 1 drücken.	1
Fortsetzung der Nachrichtenwiedergabe mit der nächsten Nachricht: Taste 3 drücken.	3
Aktuelle Nachricht löschen und mit der Wiedergabe der nächsten Nachricht fortfahren: Taste 9 drücken.	9
Absender direkt zurückrufen: Taste 7 drücken.	7
Vorgang abbrechen und ins Hauptmenü zurückkehren: Raute-Taste drücken.	#
Ausführliche Hilfe zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	0

3.2.3.4 Eine neue Nachricht aufnehmen und versenden

Über diese Funktion kann eine Voicemail an einen oder beliebig viele Adressaten versendet werden. Dazu lassen sich die Rufnummern entweder nacheinander eingeben, um die Nachricht an mehrere einzelne Teilnehmer zu versenden, oder Sie können für den Versand eine oder mehrere Rundsendelisten (Verteiler) adressieren.

Es gibt zwei unterschiedliche Arten von Rundsendelisten:

- **Öffentliche Verteiler**
Dies sind Rundsendelisten, die von Ihrem System-Administrator eingerichtet werden und jedem Benutzer im System zur Adressierung zur Verfügung stehen.
- **Persönliche Verteiler**
Hierbei handelt es sich um Rundsendelisten, die Sie sich anlegen und die nur von Ihnen verwendet werden können.



WebAssistant

Ihre persönlichen Rundsendelisten können Sie im *Web Assistant* auf der Seite **Verteiler** erstellen und bearbeiten.



Wenn Sie einen neuen persönlichen Verteiler anlegen, achten Sie darauf, dass Sie diesem unbedingt über **Alternative Adresse der Gruppe** eine Kennziffer zugeordnen. Dies ist notwendig, um den Verteiler über die Telefontastatur adressieren zu können. Ein Beispiel: Sie haben einen Verteiler mit dem Namen "Interessenten" eingerichtet. Dann muss diesem Verteiler noch eine Kennziffer (zum Beispiel 001), zugeordnet werden.

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

Funktion	Taste
Aufnehmen und Versenden einer neuen Nachricht: Im Hauptmenü Taste 5 drücken. Anmerkung: Nachrichten können gleichzeitig an mehrere Empfänger übermittelt werden. Dies kann zum einen durch die Eingabe mehrerer Empfänger-Adressen hintereinander oder durch Auswahl einer Rundsendeliste geschehen.	

Nachdem Sie die Taste  gedrückt haben – Sie hören die Ansage: “*Empfänger?*” – können Sie sofort mit der Eingabe der Rufnummer(n) für die Empfänger-Mailbox(en) oder die Kennzahl für die Rundsendliste beginnen. Es stehen Ihnen folgende Bedienungsmöglichkeiten zur Verfügung:

Funktion	Taste
Empfängerwahl: Eingabe der Mailboxnummer oder der Kennziffer für die Rundsendeliste und Bestätigung der Eingabe mit der Stern-Taste. Nach der Betätigung der Stern-Taste werden sie gefragt, ob Sie weitere Teilnehmer adressieren (anwählen) möchten. Die Ansage dazu lautet: “ <i>Nächster Empfänger?</i> ”. Wiederholen Sie dazu einfach den zuvor beschriebenen Vorgang. Ziffern eingeben und Stern-Taste drücken. usw.	 
Gegebenfalls	
Korrektur bei einer falsch eingegebenen Mailboxnummer: Raute-Taste drücken. Nach dem Drücken der Raute-Taste gelangen Sie wieder an den Menüpunkt Rufnummerneingabe zurück.	
Rufnummerneingabe abschließen: Stern-Taste drücken. Anschließend werden Sie per Ansage aufgefordert nach dem Ton die Nachricht aufzusprechen. Die weiteren nun möglichen Funktionen sind identisch mit denen, die im Abschnitt 3.2.3.3, “Nach der Kommentar-Aufnahme stehen folgende Funktionen zur Verfügung:”, auf Seite 3-46 beschrieben sind.	

3.2.3.5 Direkte Aufnahme der "Heutigen Ansage"

Sie können aus dem Hauptmenü direkt eine Ansage ("Heutige Ansage") aufnehmen, die nur für den aktuellen Tag gültig ist. Das System ist so eingerichtet, dass diese Ansage nur bis Mitternacht des selben Tages aktiv bleibt. Eine aktivierte "Heutige Ansage" wird statt der sonst verwendeten Ansagen eingespielt. Soll die "Heutige Ansage" vorzeitig deaktiviert werden, können Sie dies ebenfalls über dieses Menü einrichten.

Funktion	Taste
Aufnehmen der heutigen Ansage: Im Hauptmenü Taste 4 drücken. Die Aufnahme der Begrüßungsansage wird sofort gestartet. Nach dem Signalton können Sie den Begrüßungstext aufzusprechen.	4
Aufnahme der heutigen Ansage stoppen (pausieren): Stern-Taste drücken. Die Aufnahme kann bei Bedarf durch Drücken von Taste 5 fortgesetzt werden.	*
Neue heutige Ansage übernehmen: Stern-Taste nochmals drücken.	*
Wiedergabe der heutigen Ansage (zur Kontrolle): Taste 2 drücken.	2
Aufnahme der heutigen Ansage fortsetzen: Taste 5 drücken.	5
Aktuelle heutige Ansage verwerfen und mit einer Neuaufnahme beginnen: Taste 4 drücken.	4
Aufnahme der heutigen Ansage abbrechen und zurück ins Hauptmenü: Raute-Taste drücken.	#

Ist eine "Heutige Ansage" eingeschaltet, können Sie diese über das Hauptmenü direkt bearbeiten. Das System erkennt automatisch, dass die "Heutige Ansage" aktiv ist und stellt jetzt folgende Optionen zur Verfügung:

Funktion	Taste
Heutige Ansage bearbeiten: Im Hauptmenü Taste 4 drücken.	4
Wiedergabe der heutigen Ansage: Taste 2 drücken	2

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

Funktion	Taste
Heutige Ansage neu aufnehmen: Taste 5 drücken	
Heutige Ansage deaktivieren: Rautetaste drücken	
Abbruch des Vorgangs mit Beibehaltung der heutigen Ansage und zurück ins Hauptmenü: Sternetaste drücken.	

3.2.3.6 Selbstdefinierte Tastenfolgen nutzen

Über selbstdefinierte Tastenfolgen lassen sich bis zu neun Eingabesequenzen programmieren und dann einfach über die Tasten  bis  abrufen. Sie können so Aufrufe bestimmter, oft genutzter Menü-Funktionen beschleunigen. Die Belegung der Tasten mit den gewünschten Tastenfolgen erfolgt über den *Web Assistant*. Wählen Sie dort die Einstellungsseite **Persönliche Einstellungen > Voicemailsysteem**. Hier führt die Schaltfläche **Editieren** (neben **Programmierbare Kurzwahltasten**) auf die Einstellungsseite für die Tastenfolgen.

Ein Beispiel: Sie möchten im erweiterten Modus eine andere Begrüßungsansage einschalten. Normalerweise müssten Sie dazu im Hauptmenü die Tasten , ,  nacheinander betätigen. Diese Tastenfolge möchten Sie durch Drücken von Taste 1 auslösen.

Geben Sie im *Web Assistant* auf der Seite **Programmierbare Kurzwahltasten** in die Eingabezeilen neben der  folgendes ein:

Tastensequenz: **912**

Beschreibung: **Begrüßungsansage wechseln**

Die selbstdefinierten Tastenfolgen werden in *Ergo* folgendermaßen genutzt.

Funktion	Taste
Funktion Tastenfolgen nutzen aufrufen: Im Hauptmenü Taste 6 drücken.	
Tastenfolge auswählen: Eine der Tasten 1 bis 9 für die im <i>Web Assistant</i> vordefinierte Tastenfolge drücken.	
Zurück zum Hauptmenü: Rautetaste drücken.	

3.2.3.7 Zugriff auf die Kalenderdaten in einer Exchange/Outlook- beziehungsweise Lotus Notes-Umgebung.

Diese Funktion ermöglicht es Ihnen, Ihre Kalendereinträge (Termine und Meetings) aus Outlook beziehungsweise Lotus Notes abzufragen. Dabei wird vom System auf diese Daten zugegriffen und die eingetragenen Termine per Ansage ausgegeben.

Funktion	Taste
Kalendertermine ausgeben: Im Hauptmenü Taste 1 drücken.	1
Abbrechen und zurück ins Hauptmenü: Raute-Taste drücken.	#
Ausführliche Hilfe zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	0
Anstehende Termine von heute ausgeben: Taste 5 drücken. Die anstehenden Termine werden in chronologischer Reihenfolge ausgegeben. Dabei wird zuerst der Terminkopf mit Informationen zu den Terminen beziehungsweise Meetings angesagt. Danach wird, falls vorhanden, der Nachrichtenteil des Kalendereintrags wiedergegeben.	5
Während der Ansage des Terminkopfes der einzelnen Termine haben Sie folgende Bedienungsmöglichkeiten:	
Vorigen Termin ausgeben: Taste 1 drücken.	1
Wiedergabe des Terminkopfs abbrechen und direkt zum Nachrichtenteil des Kalendereintrags springen: Taste 2 drücken.	2
Nächsten Termin ausgeben: Taste 3 drücken.	3
Ersten anstehenden Termin des aktuellen Tages ausgeben: Taste 4 drücken.	4
Letzten Termin des aktuellen Tages ausgeben: Taste 6 drücken.	6
Vorgang abbrechen und zurück zum Hauptmenü: Raute-Taste drücken.	#
Während der Ausgabe des Nachrichtenteils und nach Ausgabe der aktuellen Tagestermine:	
Erneute Ausgabe der heutigen Termine: Taste 2 drücken.	2

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

Funktion	Taste
Ausgabe der Termine von morgen: Taste 3 drücken.	
Ausgabe der Termine von übermorgen: Taste 6 drücken.	
Datum für die Ausgabe von Terminen bestimmen: Stern-Taste drücken. Sie werden zur Eingabe des gewünschten Jahres aufgefordert.	
Vorgang abbrechen und zurück ins Hauptmenü: Raute-Taste drücken.	
Ausführliche Hilfe zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	
Wenn Sie die Stern-Taste gedrückt haben, um Ihre Termine eines bestimmten Datums auszugeben:	
Laufendes Jahr auswählen: Stern-Taste drücken. Danach werden Sie zur Eingabe des gewünschten Monats aufgefordert.	
Anderes Jahr auswählen: Jahreszahl eingeben (Format: JJJJ, Beispiel: 2007).	
Eingabe zur Jahresauswahl bestätigen: Stern-Taste drücken. Danach werden Sie zur Eingabe des gewünschten Monats aufgefordert.	
Vorgang abbrechen und zurück Eingabe der Jahreszahl: Raute-Taste drücken.	
Vorgang abbrechen und zurück ins Hauptmenü: Raute-Taste drücken.	
Laufenden Monat auswählen: Stern-Taste drücken. Danach werden Sie zur Eingabe des gewünschten Tages aufgefordert.	
Anderen Monat auswählen: Monatszahl eingeben (Format: MM, Beispiel: 05 für den Mai des gewählten Jahres).	
Eingabe zur Monatsauswahl bestätigen: Stern-Taste drücken. Danach werden Sie zur Eingabe des gewünschten Tages aufgefordert.	
Vorgang abbrechen und zurück Eingabe der Jahreszahl: Raute-Taste drücken.	

Funktion	Taste
Vorgang abbrechen und zurück ins Hauptmenü: Raute-Taste drücken.	#
Heutigen Tag auswählen: Stern-Taste drücken. Die Kalendereinträge des gewählten Tages werden angesagt.	*
Anderen Tag auswählen: Tageszahl eingeben (Format: TT, Beispiel: 12 für den 12. des gewählten Monats).	
Eingabe zur Tagesauswahl bestätigen: Stern-Taste drücken. Die Kalendereinträge des gewählten Tages werden angesagt.	*
Vorgang abbrechen und zurück Eingabe der Jahreszahl: Raute-Taste drücken.	#
Vorgang abbrechen und zurück ins Hauptmenü: Raute-Taste drücken.	#
Während der Ansage der einzelnen Termine haben Sie folgende Bedienungsmöglichkeiten:	
Vorigen Termin des gewählten Tages ausgeben: Taste 1 drücken.	1
Nächsten Termin des gewählten Tages ausgeben: Taste 3 drücken.	3
Ersten Termin des gewählten Tages ausgeben: Taste 4 drücken.	4
Letzten Termin des gewählten Tages ausgeben: Taste 6 drücken.	6
Vorgang abbrechen und zurück zum Hauptmenü: Raute-Taste drücken.	#
Ausführliche Hilfe zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	0

3.2.3.8 Aus dem Hauptmenü einen anderen Teilnehmer anrufen

Über diesen Menüpunkt können Sie einen beliebigen anderen Fernsprechteilnehmer anwählen. Das kann zum Beispiel eine Mailbox sein oder ein beliebiger externer Anschluss. Voraussetzung für die Anwahl eines externen Teilnehmers ist, dass Sie dazu über die entsprechende Berechtigung verfügen.

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

Funktion	Taste
Telefonverbindung zu einem anderen Teilnehmer herstellen: Im Hauptmenü Taste 7 drücken.	

Nachdem Sie die Taste  gedrückt haben, können Sie sofort zur Eingabe der Rufnummer übergehen oder sich, durch Betätigen der Stern-Taste, mit der Telefonzentrale (Vermittlungsplatz) verbinden lassen:

Funktion	Taste
Eingabe der Rufnummer: Rufnummer wählen.	
Rufnummer betätigen: Stern-Taste drücken. Die Verbindung wird aufgebaut.	
Abbruch des Vorgangs und zurück ins Hauptmenü. Raute-Taste drücken.	
Alternativ zur Rufnummerneingabe sind folgende Bedienmöglichkeiten gegeben:	
Verbindung zum Vermittlungsplatz aufbauen: Stern-Taste drücken. Anmerkung: Dazu muss in den Voicemail-Einstellungen der Vermittlungsplatz definiert sein.	
Oder	
Abbruch des Vorgangs und zurück ins Hauptmenü. Raute-Taste drücken.	

3.2.3.9 Die Mailbox-Optionen

Über die Mailbox-Optionen können Sie die Einstellungen zu Ihrer Mailbox vornehmen oder verändern. Es stehen Ihnen, abhängig von der Einstellung Standard- oder erweiterter Modus, im Kontrollmodus folgende Bedienungsoptionen zur Verfügung.

- Die Mailbox-Optionen im Standard-Modus:
 - a) Aufnehmen einer Begrüßungsansage
 - b) Aufnehmen der Namensansage
 - c) Umschaltung in den erweiterten Modus
- Die Mailbox-Optionen im erweiterten Modus:
 - a) Aufnehmen von bis zu neun Begrüßungsansagen
 - b) Auswahl und Aktivierung von Begrüßungsansagen zu bestimmten Ereignissen
 - c) Festlegen, ob die Ansage nur abgespielt werden soll (Hinweisansage), oder ob der Anrufer eine Nachricht hinterlassen darf (Anrufbeantworter)
 - d) Aufnehmen einer Namensansage
 - e) Definition von maximal drei Vertrauensnummern (Trusted Numbers)
 - f) Sprachauswahl
 - g) PIN-Nummer ändern

Die Bedienung der Mailbox-Optionen im erweiterten Modus ist in Abschnitt 3.2.4, "Der erweiterte Modus im Kontrollmodus", auf Seite 3-60 beschrieben.



Die oben aufgelisteten Leistungsmerkmale lassen sich auch über den *Web Assistant* einrichten.

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

3.2.3.10 Die Mailbox-Optionen im Standard-Modus

Funktion	Taste
Einstellung der Mailbox-Funktionen: Im Hauptmenü Taste 9 drücken.	9

Nach dem Drücken von Taste **9** können Sie aus folgenden Funktionen auswählen:

Funktion	Taste
Aufnahme einer neuen Begrüßungsansage: Taste 1 drücken.  Die Ansage lässt sich auch über den <i>Web Assistant</i> anlegen. Sie finden dort die entsprechenden Elemente zur Aufnahme einer Begrüßungsansage auf der Einstellungsseite Aufnahmen . Daraufhin wird, falls vorhanden, zuerst die zur Zeit aktivierte Begrüßungsansage wiedergegeben.	1
Alte Aufnahme beibehalten und ins Mailbox-Optionen-Menü zurückkehren: Stern-Taste drücken.	*
Oder	
Aufnahme löschen und ins Mailbox-Optionen-Menü zurückkehren: Raute-Taste drücken.	#
Oder	
Aufnahme der Begrüßungsansage: Taste 5 drücken. Anschließend werden Sie per Ansage aufgefordert nach dem Ton den Begrüßungstext aufzusprechen.	5
Aufnahme der Begrüßungsansage stoppen (pausieren): Stern-Taste drücken. Die Aufnahme kann bei Bedarf durch Drücken der Taste 5 fortgesetzt werden.	*
Neue Ansage übernehmen: Stern-Taste nochmals drücken.	*
Wiedergabe der Begrüßungsansage (zur Kontrolle): Taste 2 drücken.	2

Funktion	Taste
Aufnahme der Begrüßungsansage nach pausieren fortsetzen: Taste 5 drücken.	5
Aktuelle Begrüßungsansage verwerfen und mit einer Neuaufnahme beginnen: Taste 4 drücken.	4
Aufnahme der Begrüßungsansage abbrechen und zurück in das Menü "Mailbox-Optionen": Raute-Taste drücken.	#
Ausführliche Hilfe für dieses Menü anfordern: Taste 0 drücken.	0
Weitere Einstellmöglichkeiten zu den Mailbox-Optionen:	
Verzweigen in das Menü zur Aufnahme des eigenen Namens: Taste 2 drücken. Sofort wird Ihnen nun die aktuelle Ansage Ihres Namens vorgespielt.  Die Ansage lässt sich auch über den <i>Web Assistant</i> anlegen. Sie finden dort die entsprechenden Element zur Aufnahme einer Begrüßungsansage auf der Einstellungsseite Aufnahmen .	2
Aufnahme beibehalten und ins Menü "Mailbox-Optionen" zurückkehren: Stern-Taste drücken.	*
Oder	
Neuaufnahme des eigenen Namens: Taste 5 drücken. Sie werden durch eine Ansage aufgefordert nach dem Ton Ihren Namen aufzusprechen. Nach dem Aufsprechen des Namens stehen Ihnen die gleichen Funktionen zur Verfügung, wie nach der Aufnahme der Begrüßungsansage.	5
Aufnahme des eigenen Namens beenden (pausieren): Stern-Taste drücken. Die Aufnahme kann bei Bedarf durch Drücken der Taste 5 fortgesetzt werden.	*
Neue Namensansage übernehmen: Stern-Taste nochmals drücken.	*
Wiedergabe der Namensansage (zur Kontrolle): Taste 2 drücken.	2

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

Funktion	Taste
Aufnahme der Namensansage nach pausieren fortsetzen: Taste 5 drücken.	5
Aktuelle Namensansage verwerfen und mit einer Neuaufnahme beginnen: Taste 4 drücken.	4
Aufnahme der Namensansage abbrechen und zurück in das Menü "Mailbox-Optionen": Raute-Taste drücken.	#
Ausführliche Hilfe für dieses Menü anfordern: Taste 0 drücken.	0
Weitere Mailbox-Optionen:	
Umschalten in den erweiterten Modus: Taste 9 drücken.  Die Umschaltung in den Erweiterten Modus kann auch über den <i>Web Assistant</i> erfolgen. Siehe dazu dort die Seite Voice-mailsystem > Modusauswahl .	9
Ausführliche Hilfe für dieses Menü anfordern: Taste 0 drücken.	0
Vorgang abbrechen und ins Hauptmenü zurückkehren: Raute-Taste drücken.	#

3.2.4 Der erweiterte Modus im Kontrollmodus

Im erweiterten Modus ist ein Zugriff auf alle zur Verfügung stehenden Mailbox-Optionen und die Einstellung von Nachrichten-Optionen möglich.

Sie können den jeweiligen Modus wechseln, indem Sie im Hauptmenü zweimal die Taste 9 drücken. Durch das Aufrufen dieser Funktion wird jeweils in den anderen Modus umgeschaltet. Wenn Sie nicht sicher sind, in welchem Modus Sie sich gerade befinden, dann schauen Sie im *Web Assistant* auf der Seite **Voice-mailsystem** nach oder hören Sie sich einfach die Ansagen im Optionen-Menü an. Die Ansage: "Standard-Modus mit 9" bedeutet, dass ein Betätigen der Taste 9 den Standard-Modus einschaltet, sie sich also momentan im erweiterten Modus befinden.



Die Umschaltung in den Erweiterten Modus kann auch über den *Web Assistant* erfolgen. Siehe dazu dort die Seite **Voice-mailsystem > Modusauswahl**.

Im erweiterten Modus lassen sich zusätzlich folgende Optionen einstellen:

Nachrichten-Optionen (über Taste **[8]**):

- Definition eines Vertreters, der im Anrufbeantwortermodus über den Nachrichten-Assistenten direkt angewählt werden kann
- Eingabe der Handy-Nummer, die im Anrufbeantwortermodus über den Nachrichten-Assistenten direkt angewählt werden kann und an die die Benachrichtigungen gehen
- Definition der Nachrichtenarten, für die eine Benachrichtigung erfolgen soll
- Mailbox-Modus umschalten von Anrufbeantworter auf Hinweisansage (reine Informationsansage ohne die Möglichkeit eine Nachricht zu hinterlassen)
- Festlegung weiterer Nachrichten-Optionen. Zum Beispiel: Sortierreihenfolge und Filterung auswählen oder Nachrichten mit einem Attribut versehen (dringend, vertraulich)



Die Nachrichten-Optionen können auch über den *Web Assistant* eingestellt werden. Siehe dazu dort die Seite **Voicemailsystem** und **Benachrichtigung**.

Erweiterte Mailbox-Optionen (über Taste **[9]**):

- Begrüßungsansagen:
 - Vorbereitung von bis zu neun verschiedenen Begrüßungsansagen
 - Aktivierung einer dieser Ansagen
- Den eigenen Namen aufnehmen (Ablauf wie im Standard-Modus)
- Definieren von "Vertrauensnummern"
- Sprachauswahl für die Systemansagen
- Änderung der PIN-Nummer
- Zurückschalten in den Standard-Modus



Die Nachrichten-Optionen können auch über den *Web Assistant* eingestellt werden. Siehe dazu dort die Seite **Aufnahmen** und **Voicemailsystem**.

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

3.2.4.1 Definieren der Nachrichten-Optionen im erweiterten Modus

Die Nachrichten-Optionen ermöglichen es einen Vertreter und eine Handy-Nummer zu definieren, zu denen man sich direkt aus dem Anrufbeantwortermodus über den Nachrichten Assistenten verbinden lassen kann. An die hier eingegebene Handy-Nummer gehen auch die Benachrichtigungen, die Sie über den Eingang neuer Nachrichten unterrichten. Bei einer Benachrichtigung wird Ihnen per SMS (Short Message Service) eine Mitteilung auf Ihr Handy gesendet. Dabei lässt sich festlegen, für welche Nachrichtenart diese Benachrichtigung versendet wird.

Funktion	Taste
Einstellung der Nachrichten-Optionen: Im Hauptmenü Taste 8 drücken.	

Definition eines Vertreters

Der Vertreter ist ein alternativer Telefonanschluss, der im Anrufbeantwortermodus über den Nachrichten-Assistenten zur Auswahl angeboten wird. Dies kann ein beliebiger Anschluss sein. Es könnte aber auch Ihre Mailbox sein, auf die Sie dann den Anrufer umleiten.



Die Definition des Vertreters kann auch über den *Web Assistant* vorgenommen werden. Siehe dazu dort die Seite **Voicemailsystem Eingabefeld Durchwahlnummer des Vertreters**.

Durch Drücken der Taste  gelangen Sie in den Menüzweig, der zur Festlegung der Vertreter-Telefonnummer dient.

Funktion	Taste
Definition der Vertreter-Nummer: Taste 1 drücken.	
Eingabe der Rufnummer des Vertreters: Ziffernfolge eingeben.	
Bestätigung der Rufnummer: Stern-Taste drücken. Danach erfolgt die Rückkehr in das Nachrichten-Optionen-Menü.	
Vorgang abbrechen und zurück in das Menü zur Einstellung der Nachrichten-Optionen: Raute-Taste drücken. Von hier aus kann nun zur Korrektur der Vertreter-Nummer, dieser Vorgang erneut gestartet werden.	

Handy-Nummer definieren

Diese Rufnummer wird Ihnen vom *Ergo*-Menü im Nachrichten-Assistenten angeboten. Außerdem geht die Benachrichtigungs-SMS an diese Rufnummer.

Durch Drücken der Taste  gelangen Sie in den Menüzweig, in dem die Handy-Nummer definiert wird.

Funktion	Taste
Definition der Handy-Nummer: Taste 2 drücken.	
Eingabe der Handy-Rufnummer: Ziffernfolge eingeben.	
Bestätigung der Rufnummer: Stern-Taste drücken. Danach erfolgt die Rückkehr in das Nachrichten-Optionen-Menü.	
Vorgang abbrechen und zurück in das Menü zur Einstellung der Nachrichten-Optionen: Raute-Taste drücken. Von hier aus kann nun zur Korrektur der Handynummer, dieser Vorgang erneut gestartet werden.	

Zusätzliche Telefonnummer definieren

Diese Rufnummer wird Ihnen vom *Ergo*-Menü als zusätzlich Verbindungsalternative im Nachrichten-Assistenten angeboten, falls sie definiert ist. Durch Drücken der Taste  gelangen Sie in den Menüzweig, in dem eine zusätzliche Telefonnummer definiert werden kann.

Funktion	Taste
Definition der zusätzlichen Telefonnummer: Taste 3 drücken.	
Eingabe der zusätzlichen Telefonnummer: Ziffernfolge eingeben.	
Bestätigung der Rufnummer: Stern-Taste drücken. Danach erfolgt die Rückkehr in das Nachrichten-Optionen-Menü.	
Vorgang abbrechen und zurück in das Menü zur Einstellung der Nachrichten-Optionen: Raute-Taste drücken. Von hier aus kann nun zur Korrektur der zusätzlichen Telefonnummer, dieser Vorgang erneut gestartet werden.	

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

Das Einrichten der Benachrichtigungsfunktion

Über neu eingegangene Nachrichten (E-Mail, Voicemail oder Fax) können Sie sich per Benachrichtigungsfunktion unterrichten lassen. Folgende Dienste können dazu genutzt werden:

- Durch eine SMS auf ein Mobiltelefon



Über den *Web Assistant* ist eine detailliertere Einstellung der Benachrichtigungsfunktion möglich. Dort stehen zu der Benachrichtigung zusätzliche Optionen zur Verfügung:

- Zusätzliche Dienste für Benachrichtigungen aktivieren:
 - Durch eine E-Mail (Einstellung nur über den *Web Assistant*)
 - Durch Setzen der Briefkastenlampe am Arbeitsplatz-Telefon (Einstellung nur über den *Web Assistant*)
 - Durch einen Anruf auf ein beliebiges Telefon (Einstellung nur über den *Web Assistant*)
- Gleichzeitig Benachrichtigungen an mehrere Geräte einrichten (Einstellung nur über den *Web Assistant*)
- Zwei alternative Benachrichtigungsgeräte definieren, für den Fall, dass eine Benachrichtigung fehlschlagen sollte (Einstellung nur über den *Web Assistant*)
- Bindung der Benachrichtigung an ein Zeitprofil (Einstellung nur über den *Web Assistant*)

Benachrichtigungsfunktion einschalten

Dieser Menüpunkt wird Ihnen im *Ergo*-Menü nur angeboten, wenn Sie eine Handy-Nummer definiert haben.

Funktion	Taste
Aktivierung der Benachrichtigungen: Taste 4 drücken. Jetzt können Sie wählen, für welche Nachrichtenarten Benachrichtigungen versendet werden sollen.  Die hier beschriebenen Einstellungen zu den Benachrichtigungs-Optionen können auch im <i>Web Assistant</i> auf der Seite Benachrichtigung eingerichtet werden.	4
Benachrichtigung für neu eingehende Voicemails einschalten: Taste 1 drücken.	1
Benachrichtigung für neu eingehende Faxnachrichten einschalten: Taste 2 drücken.	2

Funktion	Taste
Benachrichtigung für neu eingehende E-Mails einschalten: Taste 3 drücken.	3
Vorgang abbrechen und Rückkehr in das Nachrichten-Optionen-Menü: Raute-Taste drücken.	#
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü anfordern: Taste 0 drücken.	0

Mailbox-Modus umschalten

Hierüber können Sie über Ihr Telefon einstellen, ob bei einem Anruf auf Ihre Mailbox nur eine Nachricht hinterlassen werden kann oder auch der Nachrichten-Assistent im Menü angeboten wird.



Diese Funktion kann auch über den *Web Assistant* gesetzt werden. Sie entspricht der Einstellung **Nachrichten-Assistenten aktivieren, auch wenn die Mailbox direkt angerufen wird (Weiterleitungsmodus)**.

Funktion	Taste
Ändern des Mailbox-Modus (Anrufbeantwortermodus/Hinweisansage). Je nach voriger Einstellung wird jeweils der andere Modus gesetzt: Taste 5 drücken.	5

Zusätzliche Nachrichten-Optionen einrichten

Durch diese Funktion lassen sich zusätzliche Nachrichten-Optionen definieren. Dazu gehören: Sortierung und Filterung für die Nachrichtenausgabe, die Umschaltung Hinweisansage/Anrufbeantworter und Zulassen, dass ein Anrufer Nachrichten als "dringend" oder "vertraulich" kennzeichnet.

Funktion	Taste
Zusätzlich Nachrichten-Optionen einrichten: Taste 6 drücken.	6

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

Funktion	Taste
Sortierreihenfolge der Mailbox von der Systemvoreinstellung auf die benutzerdefinierte Vorgabe umschalten: Taste 1 drücken.  Anmerkung: Die Benutzerdefinitionen für die Sortierung der Nachrichten bei der Ausgabe müssen über den <i>Web Assistant</i> vorgenommen werden. Dort lässt sich festlegen, in welcher Reihenfolge die Ausgabe der eingegangenen Nachrichten erfolgen soll. Die Ausgabekriterien Dringlichkeit, Zeit (die letzte Nachricht zuerst oder die erste zuerst) oder Dienst (in der Reihenfolge: E-Mail, Fax, Voicemail oder umgekehrt: Voicemail, Fax, E-Mail) können dabei in beliebiger Reihenfolge angeordnet werden. Näheres dazu finden Sie in der Beschreibung des <i>Web Assistants</i>.	1
Filterfunktion für die Mailbox von der Systemvoreinstellung auf eine benutzerdefinierte Vorgabe umschalten: Taste 2 drücken.  Anmerkung: Die Benutzerdefinition der Filterung für die Nachrichtenausgabe werden über der <i>Web Assistant</i> vorgenommen. Dort kann man einstellen, aus welchem Posteingangsordner die Nachrichten-Ausgabe erfolgen soll, welche zurückliegenden Zeiträume dabei berücksichtigt werden und für welche Dienste die Ausgabe erwünscht ist. Näheres dazu finden Sie in der Beschreibung des <i>Web Assistants</i>.	2
Zulassen oder verhindern, dass über den Anrufbeantwortermodus in die Mailbox eingehende Nachrichten das Attribut “dringend” haben dürfen: Taste 3 drücken. Anmerkung: Diese Einstellung hat auf Nachrichten, die Sie per Rundsendeliste erhalten, keinen Einfluss.	3
Zulassen oder verhindern, dass über den Anrufbeantwortermodus in die Mailbox eingehende Nachrichten das Attribut “vertraulich” haben dürfen: Taste 4 drücken. Anmerkung: Diese Einstellung hat auf Nachrichten, die Sie per Rundsendeliste erhalten, keinen Einfluss.	4
Vorgang abbrechen und Rückkehr in das Nachrichten-Optionen-Menü: Raute-Taste drücken.	#
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü anfordern: Taste 0 drücken.	0

Funktion	Taste
Alternative Eingabemöglichkeiten im Menü “Nachrichten-Optionen”:	
Ausführliche Hilfsansagen zu den Nachrichten-Optionen aufrufen: Taste 0 drücken.	0
Abbruch der Einstellungen im Menü “Nachrichten-Optionen” und Rückkehr ins Hauptmenü: Raute-Taste drücken.	#

3.2.4.2 Definition der Mailbox-Optionen im erweiterten Modus

Desweiteren werden im erweiterten Modus zusätzliche Möglichkeiten zur Definition der Mailbox-Optionen zugelassen. Wenn Sie nun das Untermenü zur Einstellung der Mailbox-Optionen aufrufen können Sie:

- Begrüßungsansagen einrichten. Dazu gehört:
 - a) Vorbereitung von bis zu neun verschiedenen Begrüßungsansagen
 - b) Aktivierung dieser Ansagen
 - c) Wiedergabe-Modus der Mailbox von Anrufbeantworter auf Hinweisansage (reine Informationsansage ohne die Möglichkeit eine Nachricht zu hinterlassen) umschalten
- Den eigenen Namen aufnehmen (Ablauf wie im Standard-Modus)
- “Vertrauensnummern” definieren
- Die Sprache für die Systemansagen auswählen
- Ihre PIN-Nummer ändern
- In den Standard-Modus zurückschalten

Die Begrüßungsansagen einrichten

Das Einrichten der Begrüßungsansagen erfolgt in drei Schritten:

1. Begrüßungsansagen aufnehmen (es sind neun unterschiedliche Ansagen möglich)
2. Aktivierung einer dieser neun Ansagen
3. Festlegung, ob Ihre Mailbox im Beantwortungs-Modus arbeiten soll oder nur eine Hinweisansage abgespielt werden soll (im Beantwortungsmodus kann ein Anrufer eine Nachricht hinterlassen, bei der Hinweisansage ist nur das Abhören der Begrüßungsansage möglich).

Gehen Sie dabei der Reihe nach wie oben angegeben vor:

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

Funktion	Taste
Verzweigung in das Untermenü zur Einstellung der Mailbox-Funktionen: Im Hauptmenü Taste 9 drücken.	9

Nach dem Drücken der Taste **9** können Sie aus folgenden Funktionen auswählen:

Funktion	Taste
Verzweigung in das Untermenü zur Einrichtung der Begrüßungsansagen: Taste 1 drücken.  Die Begrüßungsansagen lassen sich auch über den <i>Web Assistant</i> anlegen. Siehe dazu dort die Seite Aufnahmen . Daraufhin wird zuerst die zur Zeit aktivierte Begrüßungsansage wiedergegeben. Danach sind folgende Eingaben möglich:	1
Aufnahme der Begrüßungsansage:	
Verzweigen in das Untermenü zur Aufnahme der Begrüßungsansage: Taste 1 drücken.	1
Wahl des Speicherplatzes für die Begrüßungsansage. Dafür stehen Ihnen die Zifferntasten 1...9 zur Verfügung, unter denen jeweils die entsprechende Ansage gespeichert ist/wird: Eine der Tasten 1...9 drücken. Daraufhin wird die zur Zeit auf diesem Speicherplatz abgelegte Begrüßungsansage wiedergegeben.	
Alternativ ist es möglich, statt der Eingabe einer Ziffer, folgende Funktionen auszulösen:	
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü anfordern: Taste 0 drücken.	0
Den Vorgang abbrechen und in das Untermenü zur Aufnahme der Begrüßungsansage zurückkehren: Raute-Taste drücken.	#

Funktion	Taste
Nach der Wiedergabe der gewählten Begrüßungsansage:	
Aufnahme einer neuen Begrüßungsansage: Taste 5 drücken. Anschließend werden Sie per Ansage aufgefordert nach dem Ton den Begrüßungstext aufzusprechen.	5
Aufnahme der Begrüßungsansage beenden (pausieren): Stern-Taste drücken. Die Aufnahme kann bei Bedarf durch Drücken der Taste 5 fortgesetzt werden.	*
Neue Begrüßungsansage übernehmen: Stern-Taste nochmals drücken.	*
Wiedergabe der Begrüßungsansage (zur Kontrolle): Taste 2 drücken.	2
Aufnahme der Begrüßungsansage nach pausieren fortsetzen: Taste 5 drücken.	5
Aktuelle Begrüßungsansage verwerfen und mit einer Neuaufnahme beginnen: Taste 4 drücken.	4
Aufnahme der Begrüßungsansage abbrechen und zurück in das Menü "Mailbox-Optionen": Raute-Taste drücken.	#
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü anfordern: Taste 0 drücken.	0
Alternativ zur Aufnahme des Begrüßungstextes (Taste 5):	
Aktuell gewählte Begrüßungsansage löschen: Raute-Taste drücken.	#
Aktuell gewählte Begrüßungsansage beibehalten: Stern-Taste drücken.	*
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü anfordern: Taste 0 drücken.	0

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

Funktion	Taste
Begrüßungsansage(n) auswählen und aktivieren:	
Begrüßungsansage auswählen und aktivieren: Taste 2 drücken.  Die Aktivierung der Begrüßungsansagen lässt sich auch über den <i>Web Assistant</i> einrichten. Siehe dazu dort die Seite Zeit-profile .	
Wahl des Speicherplatzes, an dem die gewünschte Begrüßungsansage abgelegt ist. Es stehen Ihnen die Zifferntasten 1...9 zur Verfügung, unter denen jeweils die entsprechende Ansage gespeichert ist: Eine der Tasten 1...9 drücken. Daraufhin wird zur Kontrolle zuerst die auf diesem Speicherplatz abgelegte Begrüßungsansage wiedergegeben.	
Begrüßungsansage nur für interne Nachrichten verwenden: Taste 1 drücken.	
Begrüßungsansage nur für externe Nachrichten verwenden: Taste 2 drücken.	
Begrüßungsansage sowohl für interne als auch für externe Nachrichten verwenden: Taste 3 drücken.	
Vorgang abbrechen und zurück zur Auswahl der Begrüßungsansage: Raute-Taste drücken.	
Ausführliche Hilfeansage zu diesem Menüpunkt anfordern: Taste 0 drücken. Anschließend kann sofort eine andere Ansage ausgewählt werden.	
Alternativ ist es möglich, statt der Eingabe einer Ziffer, folgende Funktionen auszulösen:	
Eine ausführliche Hilfeansage zu diesem Menü anfordern: Taste 0 drücken.	
Den Vorgang abbrechen und in das Untermenü zur Aufnahme der Begrüßungsansage zurückkehren: Raute-Taste drücken.	

Funktion	Taste
Beantwortungsmodus festlegen:	
Beantwortungsmodus festlegen: Taste 3 drücken. Für den Beantwortungsmodus sind zwei Einstellungen möglich: Anrufbeantwortermodus und Hinweisansage. Durch Aufrufen dieser Funktion wird vom jeweils aktivierten Zustand in den anderen umgeschaltet. Hinweis: Der Beantwortungsmodus ist so voreingestellt, dass jeder Anrufer auf Ihrer Mailbox eine Nachricht hinterlassen kann (Anrufbeantwortermodus).  Die Aktivierung des Beantwortungsmodus lässt sich auch über den <i>Web Assistant</i> einrichten. Siehe dazu dort die Seite Zeitprofile .	3
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	0
Vorgang abbrechen und in das Hauptmenü zurückkehren: Raute-Taste drücken.	#

Die Aufnahme des eigenen Namens

Die Namensansage wird im System für die unterschiedlichsten Zwecke eingesetzt. Zum Beispiel, um den Teilnehmern, die Ihre Mailbox anrufen, mitzuteilen, dass sie richtig verbunden sind. Auch beim Versand von Voicemails wird die Namensaufnahme verwendet: Beim Wiedergeben der Voicemail wird im Nachrichtenkopf die Absenderinformation durch diese Namensansage repräsentiert.

Funktion	Taste
Verzweigung in das Untermenü zur Einstellung der Mailbox-Funktionen: Im Hauptmenü Taste 9 drücken.	9
Aufnahme des eigenen Namens: Taste 2 drücken.  Die Namensansage lässt sich auch über den <i>Web Assistant</i> anlegen. Siehe dazu dort die Seite Aufnahmen . Die jetzt möglichen Bedienungsschritte sind identisch mit denen, die bereits für den Standard-Modus beschrieben wurden. Siehe Abschnitt 3.2.3.10, "Weitere Einstellmöglichkeiten zu den Mailbox-Optionen:", auf Seite 3-59.	2

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

Die Definition der “Vertrauensnummern”

Über die Definition von “Vertrauensnummern” (Trusted Numbers) kann ein Benutzer drei Telefonanschlüsse bestimmen, von denen aus er ohne Identifizierung, also ohne Eingabe der PIN-Nummer, Zugriff auf seine Mailbox bekommt. Für den Express-Modus ist die Definition einer Vertrauensnummer obligatorisch, da eine PIN-Eingabe hier nicht vorgesehen ist. Wichtig ist, dass das entsprechende Endgerät, das als vertrauenswürdig eingestuft werden soll, eine Rufnummernübermittlung zulässt und diese auch eingerichtet hat.



Man sollte sich darüber im Klaren sein, dass “Vertrauensnummern” zu einem Sicherheitsproblem führen können. Jeder der darüber informiert ist, welcher Anschluss als “Trusted” definiert ist und Zugang zu diesem Gerät hat, kann die vollständige Kontrolle über die fremde Mailbox ausüben. So sollte zum Beispiel niemals das Telefon am Arbeitsplatz als Trusted definiert werden, wenn andere Personen Zugang zu Ihrem Arbeitsplatz haben.



Die Vertrauensnummer können auch im *Web Assistant* auf der Seite **Voicemailsystem** eingetragen werden.

Funktion	Taste
Verzweigung in das Untermenü zur Einstellung der Mailbox-Funktionen: Im Hauptmenü Taste 9 drücken.	9
Definition von “Vertrauensnummern”: Taste 3 drücken. Danach werden Sie durch eine Ansage aufgefordert einen der drei Speicherplätze zu bestimmen, in dem die “Vertrauensnummer” abgelegt werden soll.	3
Eingabe des Speicherplatzes (1...3): Taste 1, 2 oder 3 drücken. Daraufhin wird Ihnen, falls bereits vorhanden, die aktuell auf diesem Speicherplatz abgelegte “Vertrauensnummer” ausgegeben.	
Alternativ zur Eingabe eines Speicherplatzes können folgende Funktionen aufgerufen werden:	
Vorgang abbrechen und in das Menü “Mailbox-Optionen” zurückkehren: Raute-Taste drücken.	#
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	0

Funktion	Taste
Nach der Eingabe des Speicherplatzes:	
Rufnummer für die Neudefinition beziehungsweise für eine Änderung des Telefonanschlusses eingeben, dem vertraut werden soll: Rufnummer eingeben.	
Danach eingegebene Rufnummer bestätigen: Stern-Taste drücken.	
Korrektur der eingegebenen Rufnummer: Raute-Taste drücken. Sie gelangen sofort wieder in den Menüzweig, in dem Sie zur Rufnummerneingabe aufgefordert werden und können somit gleich die neue Rufnummer eingeben.	
Statt einer Rufnummerneingabe kann eine der Rufnummern, die bereits in der MRS-Datenbank verzeichnet ist, gewählt werden:	
Rufnummernauswahl über Datenbank. Statt einer Rufnummerneingabe kann zur Auswahl eine der eigenen Rufnummern, die bereits in der Datenbank (DB) existieren, selektiert werden: Dazu anstelle der Rufnummerneingabe die Stern-Taste drücken. Über eine Ansage werden Ihnen nun die möglichen Rufnummern aus Ihren Datenbankeinträgen zur Auswahl angeboten.	
Übernimmt die Rufnummer Ihres "Geschäftsanschlusses", das heißt die Rufnummer des Telefons an Ihrem Arbeitsplatz: Taste 1 drücken	
Übernimmt die Rufnummer Ihres Handys: Taste 2 drücken	
Übernimmt die Rufnummer Ihres Privatanschlusses: Taste 3 drücken.	
Übernimmt die Rufnummer des Telefons, von dem aus Sie gerade anrufen als Vertrauensnummer: Taste 4 drücken.	
Abbrechen dieses Einstellvorgangs und Rückkehr ins Menü zur Eingabe der Vertrauens-Nummer: Raute-Taste drücken.	
Löschen der Vertrauensnummer des aktuell ausgewählten Speicherplatzes: Stern-Taste drücken.	

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

Funktion	Taste
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	0

Die Sprachauswahl

Je nach Systemkonfiguration können mehrere Sprachen für die Ansagen zur Verfügung stehen.



Die Sprachauswahl kann im *Web Assistant* über die Seite **Benutzerdaten** vorgenommen werden.

In *Ergo* wird die Sprachauswahl folgendermaßen vorgenommen:

Funktion	Taste
Verzweigung in das Untermenü zur Einstellung der Mailbox-Funktionen: Im Hauptmenü Taste 9 drücken.	9
Verzweigen ins Sprachauswahl-Menü: Taste 4 drücken. Die Ansage zählt nun die möglichen Sprachen auf und nennt die Zifferneingabe, die zur Auswahl der gewünschten Sprache nötig ist.	4
Eingabe der Kennziffer für die gewünschte Sprache (1...M): Taste 1, 2, usw. drücken.	
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	0
Unter Beibehaltung der eingestellten Ansagesprache diesen Vorgang abbrechen und ins Mailbox-Optionen-Menü zurückkehren: Raute-Taste drücken.	#

Das PIN ändern

Als Sicherheitsmaßnahme ist es im Allgemeinen erforderlich, für die Anmeldung beim *Ergo*-Sprachmenü eine PIN-Nummer einzugeben. Die einzige Ausnahme dabei ist der Zugriff über eine Vertrauensnummer. Damit Sie sich an *Ergo* anmelden können wird Ihnen von Ihrem Systemadministrator eine PIN-Nummer mitgeteilt, die Ihnen den ersten Zugang zu *Ergo* ermöglicht. Bevor Sie zum Kontrollmodus durchgeschaltet werden müssen Sie diese mitgeteilte PIN-Nummer auf jeden Fall ändern, damit Sie der Einzige sind, dem diese Nummer bekannt ist. Sie weist Sie als berechtigte Person aus, der der Zugriff zum System erlaubt ist. Für die Eingabe

der PIN-Nummer ist es nötig eine festgelegte Stellenanzahl für die PIN-Nummer einzuhalten, die nicht unter- beziehungsweise überschritten werden darf. Die Stellenanzahl der PIN-Nummer wird vom Administrator vorgegeben.



Die PIN-Nummer kann ebenfalls im *Web Assistant* auf der Seite **Voicemailsysteem** unter **Änderung der PIN** geändert werden.

Funktion	Taste
Verzweigung in das Untermenü zur Einstellung der Mailbox-Funktionen: Im Hauptmenü Taste 9 drücken.	
Verzweigen ins Menü PIN-Nummer ändern: Taste 5 drücken.	
Je nach Stellenanzahl-Vorgabe die neue PIN-Nummer eingeben: Ziffernfolge eingeben.	
Bestätigen der Eingabe: Stern-Taste drücken. Danach muss die neue PIN-Nummer ein zweites Mal eingegeben werden	
Zur Korrektur der Eingabe: Raute-Taste drücken. Danach erfolgt automatisch die Rückkehr in das Mailbox-Optionen-Menü. Zur Neueingabe der PIN-Nummer müssen nun wieder die Tasten 9 dann 5 usw. (siehe oben) gedrückt werden.	
Zur Bestätigung die neue PIN-Nummer nochmals eingeben: Ziffernfolge eingeben.	
Eingabe der neuen PIN-Nummer beenden und zurück ins Menü "Mailbox-Optionen": Stern-Taste drücken.	
Eingabe der PIN-Nummer für eine Korrektur abbrechen und zurück ins Menü "Mailbox-Optionen": Raute-Taste drücken.	
Zusätzlich mögliche Mailbox-Optionen sind:	

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

Funktion	Taste
Umschalten in den "Standard-Modus": Taste 9 drücken.  Die Umschaltung in den Standard Modus kann auch über den <i>Web Assistant</i> erfolgen. Siehe dazu dort die Seite Voicemail-system > Modusauswahl (Abfrage von Sprachnachrichten) .	9
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	0
Vorgang abbrechen und ins Hauptmenü zurückkehren: Raute-Taste drücken.	#

3.2.5 Definition der Mailbox-Optionen im extended Modus

Die Einstellungen im extended Modus stellen eine Besonderheit im Rahmen der Bedienung von *Ergo* dar. Sie sind ausschließlich für die Benutzer gedacht, die über keinen Computer am Arbeitsplatz verfügen. Diese werden hierüber in die Lage versetzt weitere detaillierte Mailbox-Einstellungen per Telefontastatur vornehmen zu können. Andere Benutzer sollten zur Definition dieser Funktionen auf das Client-Programm "*Web Assistant*" zurückgreifen, denn die Einrichtung ist relativ komplex und über das Telefon nur mit großen Bedienungsaufwand zu erledigen. Zudem bietet der *Web Assistant* eine noch feinere Zeit-Definition, indem dort Zeitprofile für die Begrüßungsansagen erstellt werden können.

Ist diese Einstellungsoption für einige Benutzer erforderlich, wird der Systemadministrator diese Funktion bei der Konfiguration des *Ergo*-Skripts freischalten. Ansonsten steht dem Benutzer nur der Standard- beziehungsweise der erweiterte Modus zur Verfügung, zwischen denen er nach Bedarf umschalten kann.

Im extended Modus erhalten die Benutzer zusätzliche Einstellmöglichkeiten zu den Mailbox-Optionen, wenn Sie in den erweiterten Modus umschalten. Hierbei handelt es sich um detailliertere Einstellungsfunktionen zur Aktivierung der Begrüßungsansagen.

Es können hier folgende Einstellungen vorgenommen werden:

- Einstellungen zu den Begrüßungsansagen, die während der Geschäftszeit (Tag-Modus) eingespielt werden sollen
- Einstellungen zu den Begrüßungsansagen, die außerhalb der Geschäftszeit (Nacht-Modus) eingespielt werden sollen
- Definition der dazugehörigen Zeiteinstellungen
- Überprüfung der kompletten Einstellungen

3.2.5.1 Die Mailbox-Optionen im extended Modus

Sie gelangen zu diesen zusätzlichen Einstellungen, wie im erweiterten Modus, indem Sie das Menü zur Aktivierung der Begrüßungsansagen aufrufen:

Funktion	Taste
Einstellung der Mailbox-Funktionen: Im Hauptmenü Taste 9 drücken.	9

Nach dem Betätigen der Taste 9 verzweigen Sie nochmals, durch Drücken der Taste 1, in das Menü zur Einstellung der Begrüßungsansagen...

Funktion	Taste
Aufnahme einer neuen Begrüßungsansage: Taste 1 drücken. Anmerkung: Hier könnten Sie jetzt auch durch Drücken der Taste 1 die Begrüßungsansagen aufnehmen, wenn Sie dies nicht schon vorher erledigt haben.	1

...und von dort, durch Drücken der Taste 2 weiter in das Menü zur Aktivierung der Begrüßungsansage:

Funktion	Taste
Begrüßungsansagen aktivieren: Taste 2 drücken.	2

Hier stehen Ihnen im extended Modus die folgenden Funktionen (zuerst ein Überblick) zusätzlich zur Verfügung:

Funktion	Taste
Einstellung der Begrüßungsansagen für den Betrieb während der Geschäftszeiten: Taste 1 drücken.	1
Einstellung der Begrüßungsansagen für den Betrieb außerhalb der Geschäftszeiten: Taste 2 drücken. Anmerkung: Die Bedienungsschritte für die Definitionen des Nacht-Modus sind identisch mit den Einstellungen des Tag-Modus.	2
Zeit-Definitionen einstellen: Taste 3 drücken.	3

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

Funktion	Taste
Überprüfung der gesamten Einstellungen: Taste 4 drücken.	4
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	0
Vorgang abbrechen und zurück ins Menü "extended Modus": Raute-Taste drücken.	#

Die Einstellung der Begrüßungsansagen für den Tagbetrieb

Im Folgenden ist das komplette Menü beschrieben, das zur Definition aller diesbezüglichen Einstellungen dient. Dazu gehören die Funktionen:

- Festlegung, ob Begrüßungsansagen für interne beziehungsweise externe Anrufe getrennt oder für beide gleich eingerichtet werden sollen
- Auswahl der jeweiligen Ansage dafür
- Auswahl des Mailbox-Modus (es kann eine Nachricht hinterlassen werden oder nicht)
- Dürfen die Begrüßungsansagen während der Wiedergabe durch eine Eingabe abgebrochen werden oder nicht

Funktion	Taste
Definieren der Begrüßungsansagen für den Tagesbetrieb: Taste 1 drücken.	1
Festlegen von separaten Begrüßungsansagen für interne und externe Anrufe: Taste 1 drücken. Anmerkung: Anschließend werden Sie per Ansage dazu aufgefordert zuerst die entsprechende Ansage (1...9) für interne Anrufe auszuwählen.	1
Festlegen einer Begrüßungsansage, die sowohl für interne als auch für externe Anrufe eingespielt wird: Taste 3 drücken. Anmerkung: Daran anschließend werden Sie per Ansage dazu aufgefordert zuerst die entsprechende Ansage (1...9) auszuwählen.	3

Funktion	Taste
Hinweis: Die folgenden Einstellungsschritte sind, für getrennte Ansagen für internen und externe Anrufe oder gleiche Ansage für beide, identisch. Lediglich nach der Definition der Begrüßungsansage für interne Anrufer muss anschließend in gleicher Weise eine Ansage für externe Anrufer aufgenommen werden. Das heißt die Abläufe sind, unabhängig von der Auswahl 1 oder 3, jeweils gleich.	
Eingabe des Speicherplatzes, an dem die gewünschte Begrüßungsansage abgelegt ist: Entsprechende Ziffer eingeben (1...9). Danach wird die ausgewählte Begrüßungsansage zur Kontrolle wiedergegeben.	
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	
Vorgang abbrechen und in den Menüzweig zurückkehren, in dem die Begrüßungsansagen für den Tag/Nacht-Betrieb und die zugehörigen Zeiteinstellungen vorgenommen werden: Raute-Taste drücken.	
Nach der Wiedergabe der aktuell gewählten Ansage sind folgende Funktionen möglich:	
Mailbox-Modus auf Hinweisansage einstellen (es kann jetzt keine Nachricht hinterlassen werden): Taste 1 drücken.	
Mailbox-Modus auf Anrufbeantworter-Funktion einstellen (jetzt kann eine Nachricht hinterlassen werden): Taste 3 drücken.	
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	
Vorgang abbrechen und in den Menüzweig zurückkehren, in dem der Speicherplatz für die Begrüßungsansage ausgewählt wird: Raute-Taste drücken.	
Daran anschließend:	
Begrüßungsansagen dürfen nicht durch eine Eingabe abgebrochen werden: Taste 1 drücken. Wenn diese Einstellung für interne Anrufe erfolgt ist, verzweigen Sie automatisch in das Menü zur Definition für externe Anrufe.	

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

Funktion	Taste
Begrüßungsansagen dürfen durch eine Eingabe abgebrochen werden: Taste 3 drücken. Wenn diese Einstellung für interne Anrufe erfolgt ist, verzweigen Sie automatisch in das Menü zur Definition für externe Anrufe.	3
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	0
Vorgang abbrechen und in den Menüzweig zurückkehren, in dem der Speicherplatz für die Begrüßungsansage selektiert wird: Raute-Taste drücken.	#
Wiederholen Sie den gesamten Vorgang um die Ansage für externe Anrufe aufzunehmen.	

Die Einstellung der Begrüßungsansagen außerhalb der Betriebszeiten (Nacht-Betrieb)

Funktion	Taste
Verzweigen in das Menü zu den Aktivierungseinstellungen der Begrüßungsansagen: Taste 2 drücken.	2
Definieren der Begrüßungsansagen für den Nacht-Betrieb (außerhalb der Geschäftszeiten): Taste 2 drücken.	2
Nach dieser Eingabe sind die gleichen Schritte durchzuführen, wie bei den Tagesdefinitionen.	

Die Zeitdefinitionen zur Umschaltung von Tages- auf Nacht-Betrieb

Funktion	Taste
Verzweigen in das Einstellmenü zur Definition der Betriebszeiten: Taste 3 drücken. Hier wird Ihnen zuerst die aktuelle Zeiteinstellung per Ansage ausgegeben.	3

Funktion	Taste
Startzeit für den Tagesbetrieb festlegen (diese Startzeit ist gleichzeitig die Endzeit für den Nacht-Betrieb): Taste 1 drücken. Jetzt kann die Zeit eingegeben werden, ab wann die gewünschten Begrüßungsansagen für den Tagesbetrieb abgespielt werden sollen. Das Eingabeformat hierfür ist hhmm (h = Stunde, m = Minute). Dabei ist die Eingabe für beide zweistellig vorzunehmen.	1
Eingabe des Zeitpunktes, ab dem die gewünschten Begrüßungsansagen für den Tagesbetrieb abgespielt werden sollen: Entsprechende Ziffern eingeben. Beispiel: Ihr Arbeitsbeginn ist morgens um halb acht. Die dazu entsprechende Eingabe für die Einschaltung der Begrüßungsansagen, die Sie für diesen Zeitraum gewählt haben, lautet demnach 0730 .	
Startzeit für den Nacht-Betrieb festlegen (diese Startzeit ist gleichzeitig die Endzeit für den Tagesbetrieb): Taste 3 drücken. Jetzt kann die Zeit eingegeben werden, ab wann die gewünschten Begrüßungsansagen für den Nacht-Betrieb abgespielt werden sollen. Das Eingabeformat hierfür ist hhmm (h = Stunde, m = Minute). Dabei ist die Eingabe für beide zweistellig vorzunehmen.	3
Eingabe des Zeitpunktes, ab dem die gewünschten Begrüßungsansagen für den Nacht-Betrieb abgespielt werden sollen: Entsprechende Ziffern eingeben. Beispiel: Die Begrüßungsansagen, die Sie für den Nacht-Betrieb vorgesehen haben, sollen ab 16:45 aktiviert werden. Die entsprechende Eingabe müsste dann 1645 sein.	
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	0
Vorgang abbrechen und in den Menüzweig zurückkehren, in dem die Begrüßungsansagen für den Tag/Nacht-Betrieb und die zugehörigen Zeiteinstellungen vorgenommen werden: Raute-Taste drücken.	#

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Kontrollmodus

Test der gesamten Einstellungen für den Tages- beziehungsweise Nacht-Betrieb

Funktion	Taste
Überprüfung der gesamten Einstellungen: Taste 4 drücken.	4
Abhören der eingestellten Begrüßungsansagen für den Tagesbetrieb: Taste 1 drücken. Jetzt wird Ihnen (bezogen auf den Tagesbetrieb) zuerst die entsprechende Begrüßungsansage für interne Anrufer, gefolgt von der Mitteilung, ob diese Ansage unterbrechbar ist oder nicht, ausgegeben. Anschließend wird das gleiche noch einmal für externe Anrufer ausgegeben.	1
Abhören der eingestellten Begrüßungsansagen für den Nacht-Betrieb: Taste 2 drücken. Nun wird Ihnen (bezogen auf den Nacht-Betrieb) zuerst die entsprechende Begrüßungsansage für interne Anrufer, gefolgt von der Mitteilung ob diese Ansage unterbrechbar ist oder nicht, ausgegeben. Anschließend wird das gleiche noch einmal für externe Anrufer ausgegeben.	2
Ansage der eingestellten Umschaltzeiten von Tages- auf Nacht-Betrieb: Taste 3 drücken. Danach bekommen Sie zuerst die Startzeit für den Tagesbetrieb und anschließend die Startzeit für den Nacht-Betrieb angesagt.	3
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	0
Vorgang abbrechen und in den Menüzweig zurückkehren, in dem die Begrüßungsansagen für den Tag/Nacht-Betrieb und die zugehörigen Zeiteinstellungen vorgenommen werden: Raute-Taste drücken.	#

3.3 Die Funktionen im Anrufbeantwortermodus

Der Zugriff auf die Anrufbeantworterfunktion (Guest Access) geschieht über eine spezielle Zugangsnummer. Sollte Ihnen die Zugangsnummer nicht bekannt sein, können Sie diese beim Systemadministrator erfragen.

In diesem Modus kann, nach der Wahl der entsprechenden Zugangsnummer, die Mailbox eines beliebigen Benutzers direkt angewählt werden. Abhängig davon, wie der angewählte Benutzer die Betriebsart seiner Mailbox eingestellt hat, bietet Ihnen der Nachrichten-Assistent sein Menü an. Dabei ist entweder das Hinterlassen einer Nachricht in der Mailbox möglich oder es wird lediglich eine Hinweisansage abgespielt. Diese Einstellung erfolgt im *Ergo*-Menü oder im *Web Assistant* unter Zeitprofile. Ist die Hinweisansage aktiviert, wird Ihnen nach der Ansage, dass keine Nachricht hinterlassen werden kann, das Menü für die möglichen Telefonverbindungen angeboten. Ist das Hinterlassen einer Nachricht erlaubt, haben Sie die Möglichkeit einen Text aufzusprechen oder sich mit einer der definierten Telefonnummern verbinden zu lassen.

Nach der Einwahl werden sie durch die Ansage: "*Mailbox-Nummer von?*" zur Eingabe der Mailboxnummer des gewünschten Teilnehmers aufgefordert. Alternativ können Sie, durch Drücken der Stern-Taste, von hier aus in den Kontrollmodus Ihrer eigenen Mailbox wechseln.

Sie können die fremde Mailbox sowohl von Ihrem eigenen Telefon als auch von einem beliebigen anderen internen- oder externen Telefon aus anwählen. Bei einem Anruf über das öffentliche Telefonnetz wählen Sie zuerst den Amtsanschluss Ihrer Organisation, gefolgt von der Servicezugangsnummer für diese Zugriffsart (Anrufbeantwortermodus). Sobald Sie die gültige Servicezugangsnummer eingegeben haben, setzen sofort die Ansagen ein, die Sie durch das System führen.

Funktion	Eingabetasten
Bei Anrufen über das öffentliche Telefonnetz: Amtsanschluss Ihrer Organisation über das öffentliche Telefonnetz anwählen, dann mit der Eingabe der Service-Zugangsnummer für den Anrufbeantwortermodus fortfahren.	
Oder	
Von einem beliebigen Anschluss innerhalb Ihrer Organisation: Direkt die Service-Zugangsnummer für den Anrufbeantwortermodus eingeben. Sie werden nun durch eine Ansage zur Eingabe der gewünschten Mailboxnummer aufgefordert.	
Dann	
Auswahl der Mailbox: Eingabe der gewünschten Mailboxnummer und Bestätigung der Eingabe mit der Stern-Taste.	

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Anrufbeantwortermodus

Funktion	Eingabetasten
Bei irrtümlicher Eingabe der Mailboxnummer: Mit der Raute-Taste die gesamte Eingabe löschen und danach die Eingabe der Mailboxnummer wiederholen. Diese Eingabe wieder mit der Stern-Taste bestätigen.	#  *
alternativ zur Eingabe der fremden Mailboxnummer:	
Wechsel in den Kontrollmodus der eigenen Mailbox: Stern-Taste drücken.	*

Befindet sich die angewählte Mailbox im Anrufbeantwortermodus (das Hinterlassen einer Nachricht ist möglich), startet nach der Wahl der Mailboxnummer die Begrüßungsansage. Hier werden Sie über die Namensansage des Mailboxinhabers zuerst darüber informiert, ob Sie mit der korrekten Mailbox verbunden sind. Anschließend folgt, falls vorhanden, eine Info-Ansage, die vom Mailboxinhaber individuell gestaltet werden kann. Hierzu könnte zum Beispiel ein Infotext eingespielt werden oder eine Mitteilung, ob das Hinterlassen einer Nachricht möglich ist.

Über den Nachrichten-Assistenten können folgende Funktionen ausgeführt werden:

Funktion	Taste
Nachricht für die fremde Mailbox aufnehmen: Taste 5 drücken. Daraufhin werden Sie durch eine Ansage aufgefordert nach dem Signalton mit dem Aufsprechen zu beginnen.	5
Jetzt stehen Ihnen die allgemeinen Funktionen zur Verfügung, die nach der Aufnahme einer Nachricht aufgerufen werden können:	
Aufnahme der Nachricht beenden (pausieren): Stern-Taste drücken. Hinweis: Die Aufnahme kann bei Bedarf durch Drücken der Taste 5 fortgesetzt werden.	*
Nachricht versenden: Stern-Taste drücken.	*
Wiedergabe der Nachricht (zur Kontrolle): Taste 2 drücken.	2
Aufnahme der Nachricht nach pausieren fortsetzen: Taste 5 drücken.	5

Funktion	Taste
Nachrichtenstatus einstellen: Je nach dem, mit welchem Status die Nachricht versehen werden soll (“dringend” und/oder “vertraulich”), kann hier der Status gesetzt werden. Hinweis: Dies ist nur möglich, wenn der Mailboxinhaber dies über seine Einstellungen ausdrücklich zulässt.  Um die Nachricht als “dringend” zu markieren und  um die Nachricht als “vertraulich” zu markieren.	
Aktuelle Aufnahme verwerfen und mit einer Neuaufnahme beginnen: Taste 4 drücken.	
Aufnahme der Nachricht abbrechen und zurück in das Hauptmenü: Raute-Taste drücken.	
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü einschalten: Taste 0 drücken.	
Alternativ zur Aufnahme einer Nachricht:	
Telefonverbindung aufbauen. Ansage: “<i>Teilnehmer anrufen</i>”: Taste 7 drücken. Jetzt werden Ihnen per Ansage die Ziele angeboten, zu denen Sie direkt eine Telefonverbindung aufbauen können. Wie die Rufnummern eingestellt werden finden Sie im Abschnitt 3.2.4.1, “Definieren der Nachrichten-Optionen im erweiterten Modus”, auf Seite 3-62.	
Verbindung zur Telefonvermittlung herstellen: Taste 1 drücken. Anmerkung: Diese Funktion wird im Menü nur angeboten, wenn vom Administrator in den Voicemail-Einstellungen, unter Standardvermittlung auf der Registerkarte Einstellungen für die Anruf-Weiterleitung eine entsprechende Adresse eingetragen wurde.	
Verbindung zum Vertreter dieser Mailbox aufbauen: Taste 2 drücken. Anmerkung: Diese Funktion wird Ihnen nur dann angeboten, wenn der Mailboxinhaber einen Vertreter definiert hat.  Die Definition eines Vertreters kann auch über den <i>Web Assistant</i> auf der Seite Voicemailsysteem erfolgen.	

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Anrufbeantwortermodus

Funktion	Taste
Verbindung zum Handy des angerufenen Mailboxinhabers: Taste 3 drücken. Anmerkung: Diese Funktion wird Ihnen nur dann angeboten, wenn der Mailboxinhaber eine Handy-Nummer definiert hat.  Die Eingabe der Handy-Nummer kann auch über den <i>Web Assistant</i> erfolgen (Benachrichtigung).	3
Verbindung zum Bürotelefon des Mailboxinhabers: Taste 4 drücken.	4
Verbindung mit Zusatz-Nummer herstellen: Taste 5 drücken. Hierüber wird die zusätzlich definierte Rufnummer ausgewählt.	5
In den Kontrollmodus der eigenen Mailbox wechseln: Stern-Taste drücken.	*
Vorgang abbrechen und ins Hauptmenü zurückkehren: Raute-Taste drücken.	#

Ist die angewählte Mailbox so eingestellt, dass eine Hinweisansage abgespielt wird (Hinterlassen einer Nachricht ist nicht möglich), dann wird nach der Einwahl die Namensansage und, falls vorhanden, die dort aktuell eingestellte Info-Ansage eingespielt. Nach der Systemansage, dass keine Nachricht hinterlassen werden kann, sind folgende Funktionen über den Nachrichten-Assistenten möglich:

Funktion	Taste
Telefonverbindung aufbauen (Ansage: " <i>Teilnehmer anrufen</i> "): Taste 7 drücken. Jetzt werden Ihnen per Ansage die Stellen angeboten, zu denen Sie direkt eine Telefonverbindung aufbauen können. Wie die Rufnummern eingestellt werden finden Sie im Abschnitt 3.2.4.1, "Definieren der Nachrichten-Optionen im erweiterten Modus", auf Seite 3-62	7
Verbindung zur Telefonvermittlung herstellen: Taste 1 drücken.	1
Verbindung zum Vertreter dieser Mailbox aufbauen: Taste 2 drücken. Anmerkung: Diese Funktion wird Ihnen nur dann angeboten, wenn der Mailboxinhaber einen Vertreter definiert hat, das heißt, in der Voicemail-Datenbank muss dazu ein entsprechender Eintrag vorhanden sein.  Die Definition eines Vertreters kann auch über den <i>Web Assistant</i> auf der Seite Voicemailsystem erfolgen.	2

Funktion	Taste
Verbindung zum Handy des angerufenen Mailboxinhabers: Taste 3 drücken. Anmerkung: Diese Funktion wird Ihnen nur dann angeboten, wenn der Mailboxinhaber eine Handy-Nummer definiert hat.  Die Eingabe der Handy-Nummer kann auch über den <i>Web Assistant</i> erfolgen (Benachrichtigung)	3
Verbindung zum Bürotelefon des Mailboxinhabers: Taste 4drücken.	4
Verbindung mit Zusatz-Nummer herstellen: Taste 5 drücken. Hierüber wird die zusätzlich definierte Rufnummer ausgewählt.	5
In den Kontrollmodus der eigenen Mailbox wechseln: Stern-Taste drücken.	*
Vorgang abbrechen und ins Hauptmenü zurückkehren: Raute-Taste drücken.	#

3.4 Die Funktionen im Express-Modus

Der Express-Modus stellt einen einfachen und schnellen Wiedergabe-Zugriff auf die eigene Mailbox zur Verfügung. Er ist besonders hilfreich, wenn Sie von unterwegs sind und per Handy auf Ihre Mailbox zugreifen möchten.

Zur Gewährleistung dieser einfachen Nutzung ist hier nur eine vereinfachte Nachrichten-Ausgabe vorgesehen, die nur ein Minimum an Bedienungsfunktionen zulässt. Wenn Sie *Ergo* in diesem Modus anwählen, startet sofort die Ausgabe der ersten Nachricht. Erst wird der Nachrichtenkopf gefolgt von der zugehörigen Nachricht ausgegeben. Alle Nachrichten werden dann der Reihe nach ausgegeben. Wenn das benutzte Telefon ein Gerät ist, das die Wahlinformation digital oder per DTMF (Tonwahl-Verfahren) übermittelt, dann können Sie durch Betätigen von beliebigen Tasten zwei Funktionen auslösen:

- Abbruch der laufenden Nachricht und zur Ausgabe der nächsten Nachricht springen und
- direkten Rückruf an den Absender der Nachricht einleiten.
Hinweis: Dies ist nur möglich, wenn dessen Rufnummer übermittelt wurde beziehungsweise wenn diese bereits im System bekannt ist.



Für ältere Geräte, die noch mit dem Impulswahl-Verfahren arbeiten, ist es erforderlich die Befehlstöne durch einen separaten Tongenerator direkt über das Mikrofon des Telefons einzugeben. Diese Geräte werden bisweilen zur Fernabfrage von Anrufbeantwortern eingesetzt.

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Weiterleitungsmodus

Um Zugriff über den Express-Modus auf die eigene Mailbox zu erhalten, müssen zwei Bedingungen erfüllt sein:

1. Sie benötigen die dafür festgelegte spezielle Zugangsnummer für den Express-Modus, die Sie gegebenenfalls von Ihrem Systemadministrator erfahren können.
2. Es ist erforderlich, dass die Telefon-Endgeräte von denen Sie den Express-Modus anrufen als Vertrauenswürdig definiert sind (Vertrauensnummern).

Nach der erfolgreichen Einwahl startet die Ausgabe der Nachrichten, ohne spezielle Legitimierung durch Eingabe der Mailbox- und/oder PIN-Nummer.

Folgende Funktionen können von Ihnen während der Wiedergabe der Nachrichten initiiert werden:

Funktion	Taste
Einmaliges Drücken einer beliebigen Taste löst einen Sprung in der Nachrichtenwiedergabe zur nächsten Nachricht aus: Beliebige Taste einmal drücken.	
Drücken von zwei beliebigen Tasten innerhalb eines gewissen Zeitintervalls leitet einen Rückruf an den Absender der aktuell abgehörten Nachricht ein: Zwei beliebige Tasten drücken. Hinweis: Das Zeitintervall ist vom System vorgegeben, kann aber bei Bedarf über die Konfigurationseinstellungen angepasst werden.	

3.5 Die Funktionen im Weiterleitungsmodus

Mit dem Weiterleitungsmodus wird die Anrufbeantworter-Funktion bezeichnet, die es erlaubt eine Nachricht zu hinterlassen, wenn die eingehenden Telefonate auf die eigene Mailbox umgeleitet werden. Dabei erfolgt die Zuordnung zur entsprechenden Mailbox über die Redirected Number. Dadurch ist es möglich, die Nachricht in der Mailbox des tatsächlich adressierten Teilnehmers zu hinterlassen. Zwei unterschiedliche Zugriffsarten, die jeweils über eine separate Zugriffsnummer erreichbar sind, können hierbei genutzt werden:

- Anrufbeantwortermodus nur mit Aufnahme einer Nachricht
- Anrufbeantwortermodus nur mit Nachrichten-Assistent

3.5.1 Anrufbeantwortermodus nur mit Aufnahme einer Nachricht

Ist dieser Modus durch die Konfiguration des Administrator eingerichtet, ist hierüber ein eingeschränkter Anrufbeantwortermodus (Guest Access) erreichbar. Im Anrufbeantwortermodus nur mit Aufnahme einer Nachricht stehen Ihnen lediglich die Möglichkeiten zum Hinterlassen einer Nachricht zur Verfügung. Die Einwahl und Bedienung sind im Abschnitt 3.3, "Die Funktionen im Anrufbeantwortermodus", auf Seite 3-83 beschrieben.



Hat der angerufene Teilnehmer sein Telefon **nicht** auf seine Mailbox umgeleitet, dann gelangen Sie bei der Wahl der Zugriffsnummer für den **Anrufbeantwortermodus nur mit Aufnahme einer Nachricht** automatisch über den normalen Anrufbeantwortermodus (Guest Access) auf die Mailbox dieses Teilnehmers.

3.5.2 Anrufbeantwortermodus nur mit Nachrichten-Assistent

Ist dieser Modus durch die Konfiguration des Administrator eingerichtet, ist hierüber ein eingeschränkter Anrufbeantwortermodus erreichbar. Im Anrufbeantwortermodus nur mit Nachrichten-Assistent steht Ihnen lediglich die Möglichkeit zur Verfügung, sich mit einer der vom Empfänger definierten Telefonanschlüsse verbinden zu lassen, oder eine Nachricht aufzunehmen. Die Einwahl und Bedienung sind im Abschnitt 3.3, "Die Funktionen im Anrufbeantwortermodus", auf Seite 3-83 beschrieben.



Hat der angerufene Teilnehmer sein Telefon **nicht** auf seine Mailbox umgeleitet, dann gelangen Sie bei der Wahl der Zugriffsnummer für den **Anrufbeantwortermodus nur mit Nachrichten Assistent** automatisch über den normalen Anrufbeantwortermodus (Guest Access) auf die Mailbox dieses Teilnehmers.

Die Bedienung von Ergo (Befehlsreferenz)

Die Funktionen im Weiterleitungsmodus

4 Ergo-Bedienung (Kurzreferenz)

Die Darstellung der Funktionen von *Ergo* in dieser Kurzreferenz geht davon aus, dass Sie sich bereits im Kontrollmodus in das System eingewählt haben. Sie erreichen den Kontrollmodus nach der Wahl der Zugangs-Kennziffer und gegebenenfalls der Mailbox- und Ihrer PIN-Nummer.



In der Kurzreferenz sind aus Gründen der Übersichtlichkeit die Funktionen für die Ausgabe von ausführlichen Hilfsansagen **[0]** und den Abbruch des laufenden Vorgangs **[#]**, die in jedem Menüweig zur Verfügung stehen, nicht angegeben.

4.1 Kontrollmodus

4.1.1 Funktionen im Hauptmenü des Kontrollmodus (Übersicht)

Funktion	Tastenfolge
Menü "Kalendertermine ausgeben" aufrufen	[1]
Menü "Nachrichten anhören" aufrufen	[2]
Menü "Direkte Aufnahme einer Begrüßungsansage" aufrufen	[4]
Menü "Neue Nachrichten aufnehmen und versenden" aufrufen	[5]
Menü "Tastenfolgen nutzen" aufrufen	[6]
Menü "Verbinden" aufrufen	[7]
Menü "Nachrichten-Optionen" aufrufen	[8]
Menü "Mailbox-Optionen" aufrufen	[9]

4.1.2 Der Standard-Modus im Kontrollmodus

4.1.2.1 Zugriff auf die Kalenderdaten

Funktion	Tastenfolge
Menü "Kalendertermine ausgeben" aufrufen	[1]
Anstehende Termine von heute ausgeben	[5]
Erneute Ausgabe der heutigen Termine	[2]
Ausgabe der Termine von morgen	[3]

Ergo-Bedienung (Kurzreferenz)

Kontrollmodus

Funktion	Tastenfolge
Ausgabe der Termine von übermorgen	 6
Datum für die Ausgabe der Termine eingeben	 *
Laufendes Jahr auswählen, weiter mit Monatsauswahl	 *
Anderes Jahr auswählen, Format: JJJJ, Beispiel: 2007	 [0-9]
Eingabe Jahresauswahl bestätigen, weiter mit Monatsauswahl	 *
Laufenden Monat auswählen	 *
Anderen Monat auswählen, weiter mit Tagesauswahl	 [0-9]
Eingabe Monatsauswahl bestätigen, weiter mit Tagesauswahl	 *
Heutigen Tag auswählen, chronologische Terminausgabe	 *
Anderen Tag auswählen	 [0-9]
Eingabe Tagesauswahl bestätigen, chronologische Terminausgabe	 *
Während der Wiedergabe des Terminkopfes	
Vorigen Termin ausgeben	 1
Direkt zum Nachrichtenteil des Kalendereintrags springen	 2
Nächsten Termin ausgeben	 3
Ersten Termin des gewählten Tages ausgeben	 4
Letzten Termin des gewählten Tages ausgeben	 6
Während der Wiedergabe des Nachrichtenteils	
Vorigen Termin ausgeben	 1
Diesen Kalendereintrag erneut ausgeben	 2
Nächsten Termin ausgeben	 3
Ersten Termin des gewählten Tages ausgeben	 4
Letzten Termin des gewählten Tages ausgeben	 6

4.1.2.2 Empfangene, bereits gelesene Nachrichten anhören

Funktion	Tastenfolge
Menü "Nachrichten anhören" aufrufen, Nachrichtenausgabe startet	 2

Während der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes

Funktion	Tastenfolge
Aktuell laufende Ansage abbrechen und Nachricht direkt ausgeben	[2]
Aktuell laufende Ansage abbrechen und vorige Nachricht ausgeben	[1]
Aktuell laufende Ansage abbrechen und nächste Nachricht ausgeben	[3]
Aktuell laufende Ansage abbrechen und Nachricht löschen	[9]
Sprung ans Ende der Nachricht und Bedienungsoptionen aufrufen	[8]
Diese Nachricht sofort beantworten, Kommentar aufsprechen	[5]
Aufnahme beenden	[*]
Aufnahme abhören	[2]
Aufnahme fortsetzen	[5]
Aufnahme verwerfen und Neuaufnahme starten	[4]
Aufnahme einer Antwort abbrechen	[#]
Status bestimmen (normal oder wichtig)	[8]
Aufnahme versenden	[*]
Alternative Bedienungsoptionen (über Taste 8)	
Aktuelle Nachricht weiterleiten, Kommentar aufsprechen	[8]
Empfängerrufnummer eingeben und Eingabe bestätigen	[*] [8]
Gegebenenfalls Eingabe der Rufnummer löschen und neu eingeben	[#]
Bei Weiterleitung an mehrere Teilnehmer Vorgang wiederholen	
Empfängerauswahl beenden, Kommentar aufsprechen	[*]
Aufnahme beenden	[*]
Kommentar abhören	[2]
Kommentar-Aufnahme fortsetzen	[5]
Kommentar-Aufnahme verwerfen und Neuaufnahme starten	[4]
Aufnahme des Kommentars abbrechen	[#]
Status bestimmen (normal/wichtig und/oder normal/vertraulich)	[8]
Nachricht versenden; zurück zu Bedienoptionen	[*]
Wiedergabe eines Anhangs	[6]
Während der Wiedergabe	
Vorigen Anhang ausgeben	[1]

Ergo-Bedienung (Kurzreferenz)

Kontrollmodus

Funktion	Tastenfolge
Aktuellen Anhang erneut ausgeben	2
Nächsten Anhang ausgeben	3
In der Wiedergabe zurückspulen	4
Wiedergabe pausieren/erneut starten	5
In der Wiedergabe vorspulen	6
Nach der Wiedergabe	
Vorigen Anhang ausgeben	1
Aktuellen Anhang erneut ausgeben	2
Nächsten Anhang ausgeben	3
Alternative Bedienungsoptionen (über Taste 8)	
Neustart der Nachrichtenwiedergabe	2
Vorige Nachricht abhören	1
Nächste Nachricht abhören	3
Aktuelle Nachricht löschen	9
Absender direkt zurückrufen	7

Während der Wiedergabe der Nachricht

Funktion	Tastenfolge
Aktuell laufende Wiedergabe vom Anfang an neu starten	2
Aktuell laufende Wiedergabe abbrechen und vorige Nachricht ausgeben	1
Aktuell laufende Wiedergabe abbrechen, nächste Nachricht ausgeben	3
Aktuell laufende Wiedergabe stoppen (pausieren)	5
In der aktuell laufenden Wiedergabe 8 Sekunden zurückspulen	4
In der aktuell laufenden Wiedergabe 8 Sekunden vorspulen	6
Aktuell laufende Wiedergabe abbrechen und Nachricht löschen	9
Sprung ans Ende der Nachricht und Bedienungsoptionen aufrufen	8
Diese Nachricht sofort beantworten, Antwort-Text aufsprechen	5
Aufnahme beenden	*
Aufnahme abhören	2
Aufnahme fortsetzen	5

Funktion	Tastenfolge
Aufnahme verwerfen und Neuaufnahme starten	4
Aufnahme einer Antwort abbrechen	#
Status bestimmen (normal oder wichtig)	8
Aufnahme versenden	✖
Alternative Bedienungsoptionen (über Taste 8)	
Aktuelle Nachricht weiterleiten, Kommentar aufsprechen	8
Empfängerrufnummer eingeben und Eingabe mit Stern bestätigen	 ✖
Gegebenenfalls Eingabe der Rufnummer löschen und neu eingeben	#
Für eine Weiterleitung an mehrere Teilnehmer Vorgang wiederholen	
Empfängerauswahl beenden und Kommentar aufsprechen	✖
Aufnahme des Kommentars beenden	✖
Kommentar abhören	2
Kommentar-Aufnahme fortsetzen	5
Kommentar-Aufnahme verwerfen und Neuaufnahme starten	4
Aufnahme des Kommentars abbrechen	#
Status bestimmen (normal oder wichtig)	8
Nachricht versenden; zurück zu den Bedienoptionen	✖
Wiedergabe eines Voice-Anhangs	6
Während der Wiedergabe	
Vorigen Voice-Anhang ausgeben	1
Aktuellen Voice-Anhang erneut ausgeben	2
Nächsten Voice-Anhang ausgeben	3
In der Wiedergabe zurückspulen	4
Wiedergabe pausieren/erneut starten	5
In der Wiedergabe vorspulen	6
Nach der Wiedergabe	
Vorigen Voice-Anhang ausgeben	1
Aktuellen Voice-Anhang erneut ausgeben	2
Nächsten Voice-Anhang ausgeben	3
Alternative Bedienungsoptionen (über Taste 8)	
Neustart der Nachrichtenwiedergabe	2

Funktion	Tastenfolge
Vorige Nachricht abhören	1
Nächste Nachricht abhören	3
Aktuelle Nachricht löschen	9
Absender direkt zurückrufen	7

4.1.2.3 Direkte Aufnahme der “heutigen Ansage”

Funktion	Tastenfolge
Menü “Direkte Aufnahme der heutigen Ansage” aufrufen	4
Aufnahme der heutigen Ansage stoppen (pausieren)	*
Neue heutige Ansage übernehmen	*
Wiedergabe der heutigen Ansage (zur Kontrolle)	2
Aufnahme der heutigen Ansage nach einer Pause fortsetzen	5
Aktuelle heutige Ansage verwerfen; mit einer Neuaufnahme beginnen	4
Aufnahme der heutigen Ansage abbrechen; zurück ins Hauptmenü	#

Bearbeiten der heutigen Ansage

Funktion	Tastenfolge
Menü “Direkte Aufnahme der heutigen Ansage” aufrufen	4
Wiedergabe der aktiven heutigen Ansage	2
Heutige Ansage neu aufnehmen	5
Aktive heutige Ansage deaktivieren (löschen)	#
Zurück ins Hauptmenü	*

4.1.2.4 Eine neue Nachricht aufnehmen und versenden

Funktion	Tastenfolge
Menü "Neue Nachrichten aufnehmen und versenden" aufrufen	 5

Nach der System-Ansage "Empfänger?"

:

Funktion	Tastenfolge
Empfängerrufnummer eingeben und Eingabe mit Stern bestätigen	 
Gegebenenfalls Eingabe der Rufnummer löschen und neu eingeben	
Für eine Versendung an mehrere Teilnehmer nächste Empfänger- nummer eingeben	
Weitere Empfängerrufnummern eingeben; Eingabe jeweils mit Stern-Tas- te bestätigen	 
Nach der Eingabe der Empfängernummer(n)	
Empfängerauswahl beenden und Nachricht aufsprechen	
Aufnahme der Nachricht beenden und zurück ins Hauptmenü	
Aufnahme abhören	
Aufnahme fortsetzen	
Aufnahme verwerfen und Neuaufnahme starten	
Status bestimmen (normal oder wichtig)	

4.1.2.5 Selbstdefinierte Tastenfolgen nutzen

Funktion	Tastenfolge
Menü "Tastenfolgen nutzen" aufrufen	 6
Vordefinierte Tastenfolge durch Betätigen von 1...9 abrufen	

4.1.2.6 Beliebigen anderen Teilnehmer anrufen

Funktion	Tastenfolge
Menü "Verbinden" aufrufen	7
Rufnummer des gewünschten Teilnehmers eingeben	
Empfängerrufnummer eingeben und Eingabe mit Stern bestätigen	 *
Gegebenenfalls Eingabe der Rufnummer löschen und neu eingeben	#
oder vor der Rufnummerneingabe	
Mit Vermittlungsplatz verbinden lassen	*

4.1.2.7 Einstellung der Mailbox-Optionen

Funktion	Tastenfolge
Menü "Einstellungen der Mailbox-Optionen" aufrufen	9

Begrüßungsansage aufnehmen

Funktion	Tastenfolge
Aufnehmen einer Begrüßungsansage, Ausgabe der aktuellen Ansage	1
Aufnahme der Begrüßungsansage starten, Aufsprechen der Ansage	5
Aufnahme der Begrüßungsansage stoppen	*
Aufnahme der Begrüßungsansage beenden und aktivieren	*
Aufnahme der Begrüßungsansage abhören	2
Aufnahme der Begrüßungsansage fortsetzen	5
Aufnahme verwerfen und Neuaufnahme starten	4
Bedienungsoptionen nach der Ausgabe der aktuellen Ansage	
Aktuelle Begrüßungsansage so belassen und zurück ins Mailbox-Menü	*
Aktuelle Begrüßungsansage löschen und zurück ins Mailbox-Menü	#

Den eigenen Namen aufnehmen

Funktion	Tastenfolge
Aufnehmen des eigenen Namens, Ausgabe der aktuellen Namensansage	[2]
Aufnahme der Namensansage starten, Aufsprechen der Ansage	[5]
Aufnahme der Namensansage stoppen	[*]
Namensansage beenden und aktivieren	[*]
Aufnahme der Namensansage abhören	[2]
Aufnahme der Namensansage fortsetzen	[5]
Aufnahme Namensansage verwerfen und Neuaufnahme starten	[4]
Bedienungsoptionen nach der Ausgabe der aktuellen Ansage	
Aktuelle Namensansage so belassen und zurück ins Mailbox-Menü	[*]

Weitere Funktionen bei den Mailbox-Optionen

Funktion	Tastenfolge
Umschalten erweiterter/standard Modus	[9]

4.1.3 Der erweiterte Modus im Kontrollmodus

Zusätzlich zu den Funktionen im Standard-Modus werden im erweiterten Modus folgende Leistungsmerkmale nutzbar:

4.1.3.1 Nachrichten-Optionen

Funktion	Tastenfolge
Menü "Einstellungen der Nachrichten-Optionen" aufrufen	[8]

Definition der Rufnummern für den Nachrichten-Assistenten

Funktion	Tastenfolge
Auswahl des Vertreters	[1]
Rufnummer eingeben	
Rufnummer bestätigen und zurück ins Menü "Nachrichten-Optionen"	[*]
Auswahl der Handynummer (auch für die Benachrichtigungs-SMS)	[2]
Rufnummer eingeben	
Rufnummer bestätigen und zurück ins Menü "Nachrichten-Optionen"	[*]
Festlegung einer zusätzlichen Nummer	[3]
Rufnummer eingeben	
Rufnummer bestätigen und zurück ins Menü "Nachrichten-Optionen"	[*]
Einrichten der Benachrichtigungsfunktion (SMS an die zuvor definierte Handynummer)	
Aktivierung der Benachrichtigung	[4]
Benachrichtigung für eingehende Voicemails aktivieren	[1]
Benachrichtigung für eingehende Faxnachrichten aktivieren	[2]
Benachrichtigung für eingehende E-Mails aktivieren	[3]
Mailbox-Modus (nur Nachricht hinterlassen oder auch den Nachrichten-Assistenten im Menü anbieten) für den Weiterleitungsmodus umschalten	[5]
Definition weiterer Nachrichten-Optionen	[6]
Sortierreihenfolge der Ausgabe von system- auf benutzerdefiniert umschalten	[1]
Filterung für die Ausgabe von system- auf benutzerdefiniert umschalten	[2]

Funktion	Tastenfolge
Attribut "dringend" für eingehende Nachrichten zulassen	3
Attribut "vertraulich" für eingehende Nachrichten zulassen	4

4.1.3.2 Definition der Mailbox-Optionen im erweiterten Modus

Funktion	Tastenfolge
Menü "Einstellungen der Mailbox-Optionen" aufrufen	9

Übersicht der Funktionen im Menü Mailbox-Optionen

Funktion	Tastenfolge
Wechsel in das Menü "Begrüßungsansagen"	1
Wechsel in das Menü "eigenen Namen aufsprechen"	2
Wechsel in das Menü "Vertrauensnummer definieren"	3
Wechsel in das Menü "Sprache der Menü-Führung auswählen"	4
Menü "PIN-Nummer ändern" aufrufen	5
Umschalten in den Standard-Modus	9

Menü "Begrüßungsansagen" aufrufen

Funktion	Tastenfolge
Menü "Einstellungen der Mailbox-Optionen" aufrufen	9
Wechsel in das Menü "Begrüßungsansagen einrichten"	1

Begrüßungsansagen aufnehmen

Funktion	Tastenfolge
Wechsel in das Menü "Begrüßungsansagen aufnehmen"	1
Wahl des Speicherplatzes für die Begrüßungsansage (1...9), Ausgabe der Ansage die dort gespeichert ist	

Funktion	Tastenfolge
Neuen Begrüßungstext aufnehmen	5
Aufnahme der Begrüßungsansage stoppen (pausieren)	*
Aufnahme der Begrüßungsansage beenden, zum Aktivieren zurück ins Menü "Begrüßungsansagen"	*
Aufnahme der Begrüßungsansage abhören	2
Aufnahme der Begrüßungsansage fortsetzen	5
Aufnahme verwerfen und Neuaufnahme starten	4
Bedienungsoptionen nach der Ausgabe der aktuellen Ansage	
Aktuelle Begrüßungsansage so belassen und zurück ins Mailbox-Menü	*
Aktuelle Begrüßungsansage löschen und zurück ins Mailbox-Menü	#

Aktivierung einer Begrüßungsansage

Funktion	Tastenfolge
Menü "Einstellungen der Mailbox-Optionen" aufrufen	9
Wechsel in das Menü "Begrüßungsansagen"	1

Auswahl der Begrüßungsansage

Funktion	Tastenfolge
Wechsel in das Menü "Begrüßungsansagen aktivieren"	2
Wahl des Speicherplatzes für die Begrüßungsansage (1...9), Ausgabe der Ansage die dort gespeichert ist.	
Als Begrüßungsansage für interne Anrufe benutzen und zurück in das Menü "Begrüßungsansagen aktivieren" für die Definition der Ansage bei externen Anrufen.	1
Als Begrüßungsansage für externe Anrufe benutzen und zurück in das Menü "Begrüßungsansagen aktivieren" für die Definition der Ansage bei internen Anrufen.	2
Als Begrüßungsansage für interne und externe Anrufe benutzen	3

Alternative Funktionen im Menü "Begrüßungsansagen"

Funktion	Tastenfolge
Umschaltung Anrufbeantworter-Modus/Hinweisansage	3

Eigenen Namen aufnehmen

Funktion	Tastenfolge
Menü "Einstellungen der Mailbox-Optionen" aufrufen	9
Wechsel in das Menü "eigenen Namen aufsprechen", aktuelle Namensansage wird ausgegeben.	2
Aufnahme der Namensansage starten, Aufsprechen der Ansage	5
Aufnahme der Namensansage pausieren	*
Namensansage beenden und aktivieren	*
Aufnahme der Namensansage abhören	2
Aufnahme der Namensansage fortsetzen	5
Aufnahme Namensansage verwerfen und Neuaufnahme starten	4
Bedienungsoptionen nach der Ausgabe der aktuellen Ansage	
Aktuelle Namensansage so belassen und zurück ins Mailbox-Menü	*

Vertrauensnummern definieren

Funktion	Tastenfolge
Menü "Einstellungen der Mailbox-Optionen" aufrufen	9
Wechsel in das Menü "Vertrauensnummer definieren"	3

Funktion	Tastenfolge
Wahl des Speicherplatzes für die Vertrauensnummer (1...3), Ausgabe der Vertrauensnummer die dort gespeichert ist	■ ■ ■
Eingabe der neuen Vertrauensnummer für diesen Speicherplatz	■ ■ ■
Eingabe der Vertrauensnummer für gewählten Speicherplatz beenden	*

Ergo-Bedienung (Kurzreferenz)

Kontrollmodus

Funktion	Tastenfolge
Vertrauensnummer auf dem gewählten Speicherplatz korrigieren	#
Oder, statt einer Nummerneingabe	
Auswahl einer Vertrauensnummer aus der MRS-Datenbank für diesen Speicherplatz, wenn dort vorhanden	*
Übernahme der Rufnummer aus Datenbankfeld "Geschäftsanschluss"	1
Übernahme der Rufnummer aus Datenbankfeld "Mobile" (Handy-Nummer)	2
Übernahme der Rufnummer aus Datenbankfeld "Privatanschluss"	3
Übernahme der Rufnummer von der aus gerade angerufen wird	4
Vertrauensnummer auf dem gewählten Speicherplatz löschen	*

Sprache der Bedienerführung auswählen

Funktion	Tastenfolge
Menü "Einstellungen der Mailbox-Optionen" aufrufen	9
Wechsel in das Menü "Sprache der Menü-Führung auswählen". Die zur Verfügung stehenden Sprachen und mit welcher Kennziffer sie ausgewählt werden können erfahren Sie über die nun folgenden Ansagen.	4
Kennziffer für die gewünschte Sprache eingeben (1...N)	

PIN-Nummer ändern

Funktion	Tastenfolge
Menü "Einstellungen der Mailbox-Optionen" aufrufen	9
Menü "PIN-Nummer ändern" aufrufen	5
Je nach Stellenvorgabe neue PIN-Nummer eingeben	
Eingabe der neuen PIN-Nummer beenden	*
Eingabe zur Korrektur abbrechen, zurück ins Menü "Mailbox-Optionen"	#
Zur Bestätigung neue PIN-Nummer nochmals eingeben	
Eingabe der PIN-Nummer beenden, zurück ins Menü "Mailbox-Optionen"	*

4.1.4 Der extended Modus

Im extended Modus erhalten Sie zusätzliche Einstellmöglichkeiten (detailliertere Einstellungsfunktionen zur Aktivierung bei den Begrüßungsansagen) zu den Mailbox-Optionen, wenn Sie in den erweiterten Modus umschalten. Er wird dann genutzt, wenn Benutzern kein Client (GUI) zur Verfügung steht. Diese Betriebsart muss zuvor vom Systemadministrator freigeschaltet werden.

Funktion	Tastenfolge
Menü "Einstellungen der Mailbox-Optionen" aufrufen	[9]
Wechsel in das Menü "Begrüßungsansagen"	[1]
Wechsel in das Menü "Begrüßungsansagen aktivieren"	[2]

4.1.4.1 Einstellungen im Menü "Begrüßungsansagen aktivieren" (Überblick)

Funktion	Tastenfolge
Definition der Begrüßungsansagen für den Tagesbetrieb	[1]
Definition der Begrüßungsansagen für den Nacht-Betrieb	[2]
Definition der Zeiteinstellungen	[3]
Prüfung der Einstellungen	[4]
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü einschalten	[0]
Vorgang abbrechen und zurück ins Menü "extended Modus"	[#]

4.1.4.2 Beschreibung der zusätzlichen Einstellungen im extended Modus

Definitionen für die Begrüßungsansagen während der Betriebszeiten

Funktion	Tastenfolge
Definition der Begrüßungsansagen für den Tagesbetrieb	[1]
Definition der Begrüßungsansagen separat für interne und externe Anrufe	[1]
Auswahl der Begrüßungsansage für interne Anrufe (1...9)., Wiedergabe der ausgewählten Ansage.	
Mailbox auf Info-Modus einstellen (nur Ansage wiedergeben)	[1]
Mailbox auf Beantwortungsmodus einstellen (es kann eine Nachricht hinterlassen werden)	[3]

Funktion	Tastenfolge
Anschließend	
Einstellung, dass die Ansage durch eine Eingabe nicht unterbrochen werden kann	1
Einstellung, dass die Ansage unterbrochen werden kann	3
Anschließend	
Auswahl der Begrüßungsansage für externe Anrufe (1...9), Wiedergabe der ausgewählten Ansage.	
Mailbox auf Info-Modus einstellen (nur Ansage wiedergeben)	1
Mailbox auf Beantwortungsmodus einstellen (es kann eine Nachricht hinterlassen werden)	3
Anschließend	
Einstellung, dass die Ansage durch eine Eingabe nicht unterbrochen werden kann	1
Einstellung, dass die Ansage unterbrochen werden kann	3
Wenn die Begrüßungsansage für interne und externe gleich sein soll	
Definition der gleichen Begrüßungsansage für interne und externe Anrufe	3
Auswahl der Begrüßungsansage (1...9), Wiedergabe der ausgewählten Ansage.	
Mailbox auf Info-Modus einstellen (nur Ansage wiedergeben)	1
Mailbox auf Beantwortungsmodus einstellen (es kann eine Nachricht hinterlassen werden)	3
Anschließend	
Einstellung, dass die Ansage durch eine Eingabe nicht unterbrochen werden kann	1
Einstellung, dass die Ansage unterbrochen werden kann	3

Definitionen für die Begrüßungsansagen außerhalb der Betriebszeiten

Funktion	Tastenfolge
Definition der Begrüßungsansagen außerhalb der Betriebszeiten	2
Definition der Begrüßungsansagen separat für interne und externe Anrufe	1
Auswahl der Begrüßungsansage für interne Anrufe (1...9), Ausgabe der ausgewählten Ansage.	

Funktion	Tastenfolge
Mailbox auf Info-Modus einstellen (nur Ansage wiedergeben)	1
Mailbox auf Beantwortungsmodus einstellen (es kann eine Nachricht hinterlassen werden)	3
Anschließend	
Einstellung, dass die Ansage durch eine Eingabe nicht unterbrochen werden kann	1
Einstellung, dass die Ansage unterbrochen werden kann	3
Anschließend	
Auswahl der Begrüßungsansage für externe Anrufe (1...9), Ausgabe der ausgewählten Ansage.	
Mailbox auf Info-Modus einstellen (nur Ansage wiedergeben)	1
Mailbox auf Beantwortungsmodus einstellen (es kann eine Nachricht hinterlassen werden)	3
Anschließend	
Einstellung, dass die Ansage durch eine Eingabe nicht unterbrochen werden kann	1
Einstellung, dass die Ansage unterbrochen werden kann	3
Wenn die Begrüßungsansage für interne und externe gleich sein soll	
Definition der gleichen Begrüßungsansage für interne und externe Anrufe	3
Auswahl der Begrüßungsansage (1...9). Anschließend wird Ihnen die ausgewählte Ansage vorgespielt.	
Mailbox auf Info-Modus einstellen (nur Ansage wiedergeben)	1
Mailbox auf Beantwortungsmodus einstellen (es kann eine Nachricht hinterlassen werden)	3
Anschließend	
Einstellung, dass die Ansage durch eine Eingabe nicht unterbrochen werden kann	1
Einstellung, dass die Ansage unterbrochen werden kann	3

Zeitdefinitionen einstellen (Gültigkeitsbereich für den Tages- und Nacht-Betrieb)

Funktion	Tastenfolge
Definition der Zeiten, wann die oben festgelegten Ansagen wirksam werden. Ausgabe der aktuell eingestellten Zeiten per Ansage.	[3]
Startzeit für den Tagesbetrieb bestimmen	[1]
Eingabe der Startzeit für den Tagesbetrieb (Format der Eingabe: hhmm . Beispiel: für die Startzeit morgens halb acht ist folgende Eingabe nötig: 0730). Anschließend erfolgt die Rückkehr in das Menü "Definition der Einstellungen für den Tages/Nacht-Betrieb".	
Startzeit für den Nacht-Betrieb bestimmen	[3]
Eingabe der Startzeit für den Nacht-Betrieb (Format der Eingabe: hhmm . Beispiel: für die Startzeit nachmittags halb sieben ist folgende Eingabe nötig: 1830). Daran anschließend erfolgt die Rückkehr in das Menü "Definition der Einstellungen für den Tages/Nacht-Betrieb".	

Einstellungen prüfen

Funktion	Tastenfolge
Verzweigen in das Menü "Tages/Nacht-Definitionen ausgeben"	[4]
Einstellungen der Tagesdefinitionen ausgeben. Danach werden Ihnen der Reihe nach folgende Einstellungen ausgegeben: • Eingestellte Begrüßungsansage im Tagesbetrieb für interne Anrufe • Ob diese Ansage unterbrechbar ist oder nicht • Eingestellte Begrüßungsansage im Tagesbetrieb für externe Anrufe • Ob diese Ansage unterbrechbar ist oder nicht Daran anschließend erfolgt die Rückkehr in das Menü "Auswahl der Begrüßungsansagen für interne und externe Anrufe", um gegebenenfalls dort die Einstellungen zu ändern.	[1]
Einstellungen der Nacht-Definitionen ausgeben. Danach werden Ihnen der Reihe nach folgende Einstellungen ausgegeben: • Eingestellte Begrüßungsansage im Nacht-Betrieb für interne Anrufe • Ob diese Ansage unterbrechbar ist oder nicht • Eingestellte Begrüßungsansage im Nacht-Betrieb für externe Anrufe • Ob diese Ansage unterbrechbar ist oder nicht Daran anschließend erfolgt die Rückkehr in das Menü "Auswahl der Begrüßungsansagen für interne und externe Anrufe", um gegebenenfalls dort die Einstellungen zu ändern.	[2]

Funktion	Tastenfolge
Einstellungen zu den Startzeiten für Tages/Nacht-Betrieb ausgeben. Jetzt wird Ihnen zuerst die Zeit für den Start der Tageseinstellungen ausgegeben und danach die für den Nacht-Betrieb. Anschließend erfolgt die Rückkehr ins Menü "Definition der Einstellungen für den Tages/Nacht-Betrieb"	3

4.2 Anrufbeantwortermodus

Der Anrufbeantwortermodus bezeichnet eine Zugangsart, bei der nach der Einwahl mittels einer speziellen Zugangskennziffer auf eine fremde Mailbox zugegriffen werden kann. Mit dem Zugang zum Anrufbeantwortermodus startet der Nachrichten-Assistent. Dabei sind zwei Betriebsarten, je nach Einstellung des Mailboxinhabers möglich:

1. Der Anrufbeantwortermodus, der das Hinterlassen einer Nachricht erlaubt
2. Die Hinweisansage, die nur das Abhören einer Ansage zulässt

In beiden Betriebsarten bietet der Nachrichten-Assistent den Verbindungsaufbau zu den zuvor definierten Telefonnummern an.

Nach der Einwahl mit der entsprechenden Service-Kennziffer (es folgt dann die Ansage: *"Bitte geben Sie die Mailboxnummer des Empfängers ein"*) haben Sie, wenn sich die Mailbox in der Betriebsart "Anrufbeantwortermodus" befindet, folgende Bedienungsmöglichkeiten:

Funktion	Tastenfolge
Wahl der Mailboxnummer des gewünschten Teilnehmers	
Eingabe der Mailboxnummer beenden. Danach wird Ihnen die Begrüßungsansage dieser Mailbox eingespielt.	*
Alternativ zum Beenden der Nummern-Eingabe	
Vorgang für eine Korrektur der Mailboxnummer abbrechen und zurück zur Auswahl der Mailbox	#
Statt der Wahl der Mailboxnummer kann durch Drücken der Stern-Taste von hier aus direkt in das Hauptmenü des Kontrollmodus für die eigene Mailbox gewechselt werden.	*
Nach der Wiedergabe der Begrüßungsansage	
Aufnahme einer Nachricht für diese Mailbox	5
Aufnahme beenden (pausieren)	*
Aufnahme abhören. Es folgt die Ausgabe Ihrer Nachricht.	2
Aufnahme fortsetzen	5

Ergo-Bedienung (Kurzreferenz)

Anrufbeantwortermodus

Funktion	Tastenfolge
Aufnahme verwerfen und Neuaufnahme starten	[4]
Aufnahme einer Antwort abbrechen und zurück zur Auswahl der Mailbox	#
Status bestimmen (normal oder wichtig)	[8]
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü einschalten	[0]
Aufnahme versenden	[*]
Verbindung zu einem beliebigen Teilnehmer herstellen (Nachrichten-Assistent). Wie die Rufnummern eingestellt werden finden Sie in Abschnitt 3.2.4.1, "Definieren der Nachrichten-Optionen im erweiterten Modus", auf Seite 3-62.	[7]
Mit der Vermittlung verbinden lassen	[1]
Mit dem Vertreter verbinden lassen	[2]
Mit dem Handy des Mailboxinhabers verbinden lassen	[3]
Mit dem Bürotelefon des Mailboxinhabers verbinden lassen	[4]
Mit der zusätzlich definierten Nummer verbinden lassen	[5]
Vorgang abbrechen und in das Menü nach Wiedergabe der Begrüßungsansage zurückkehren.	#
Zum Kontrollmodus der eigenen Mailbox wechseln	[*]
Vorgang abbrechen und zurück zur Auswahl der fremden Mailbox	#

Nach der Einwahl mit der entsprechenden Service-Kennziffer (es folgt dann die Ansage: "Bitte geben Sie die Mailboxnummer des Empfängers ein") haben Sie, wenn sich die Mailbox in der Betriebsart "Hinweisansage" befindet, folgende Bedienungsmöglichkeiten:

Funktion	Tastenfolge
Wahl der Mailboxnummer des gewünschten Teilnehmers	[*][*][*]
Eingabe der Mailboxnummer beenden. Danach wird Ihnen die Hinweisansage dieser Mailbox eingespielt. Ist das Ende der Ansage erreicht, wird die Verbindung zu dieser fremden Mailbox automatisch getrennt.	[*]
Während der Wiedergabe der Hinweisansage	
Durch Drücken der Stern-Taste von hier aus direkt in das Hauptmenü des Kontrollmodus für die eigene Mailbox gewechselt werden.	[*]
Statt der Wahl der Mailboxnummer kann durch Drücken der Stern-Taste von hier aus direkt in das Hauptmenü des Kontrollmodus für die eigene Mailbox gewechselt werden.	[*]

Funktion	Tastenfolge
Verbindung zu einem beliebigen Teilnehmer herstellen. Wie die Rufnummern eingestellt werden finden Sie in Abschnitt 3.2.4.1, "Definieren der Nachrichten-Optionen im erweiterten Modus", auf Seite 3-62.	7
Mit der Vermittlung verbinden lassen	1
Mit dem Vertreter verbinden lassen	2
Mit dem Handy des Mailboxinhabers verbinden lassen	3
Mit dem Bürotelefon des Mailboxinhabers verbinden lassen	4
Mit der zusätzlich definierten Nummer verbinden lassen	5
Vorgang abbrechen und in das Menü nach Wiedergabe der Begrüßungsansage zurückkehren.	#
Zum Kontrollmodus der eigenen Mailbox wechseln	*
Vorgang abbrechen und zurück zur Auswahl der fremden Mailbox	#

4.3 Express-Modus

Der Express-Modus kann nur von vorher definierten Vertrauensnummern aus erreicht werden und bietet einen besonders einfachen Zugriff auf die eigene Mailbox. Der einfache Zugriff bedeutet hier, dass nach einem Anruf dieser Service-Kontrollziffer sofort automatisch die Nachrichtenwiedergabe (zuerst der Nachrichtenkopf (Header) dann die eigentliche Nachricht (Body) gestartet wird.

Zur Bedienung ist das Betätigen irgendeiner beliebigen x Wahl-Taste vorgesehen.

In diesem Modus stehen nur zwei Befehle zur Verfügung:

Funktion	Tastenfolge
Während der Wiedergabe der Nachricht (Header und Body)	
Abbruch der laufende Wiedergabe und Sprung zur nächsten Nachricht, beliebige Wahl-Taste betätigen	x
Direktverbindung zum Absender der aktuell wiedergegebenen Nachricht herstellen (beliebige Wahl-Taste zweimal kurz hintereinander drücken). Das Zeitfenster in dem das zweimalige Tastendrücken als ein einzelner Befehl interpretiert wird hat eine Dauer von 1000 ms (Default-Wert nach der Installation) und kann, wenn erforderlich, über die Konfiguration verändert werden	x x

4.4 Weiterleitungsmodus

Haben Sie Ihr Telefon auf die eigene Mailbox umgeleitet, dann wird ein Anrufer automatisch, also ohne eine spezielle Zugangskennziffer, auf Ihrer Mailbox landen. Dort hätte er, je nach Einstellung der Betriebsart (Beantwortungs-Modus oder Hinweisansage mit und ohne Nachrichten-Assistent) folgende Bedienungsmöglichkeiten.

4.4.1 Im Beantwortungsmodus ohne Nachrichten-Assistent

Funktion	Tastenfolge
Während der Wiedergabe der Begrüßungsansage	
Abbruch der Begrüßungsansage und direkter Wechsel in das Hauptmenü des Kontrollmodus für die eigene Mailbox	✱
Nach der Wiedergabe der Begrüßungsansage	
Sofortiges Aufsprechen einer Nachricht auf die Mailbox nach Signalton	
Aufnahme beenden (pausieren)	✱
Aufnahme abhören. Es folgt die Ausgabe Ihrer Nachricht.	2
Aufnahme fortsetzen	5
Aufnahme verwerfen und Neuaufnahme starten	4
Aufnahme einer Antwort abbrechen und Verbindung trennen	#
Status bestimmen (normal oder wichtig)	8
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü einschalten	0
Aufnahme versenden und Verbindung trennen	✱

4.4.2 Im Beantwortungsmodus mit Nachrichten-Assistent:

Funktion	Tastenfolge
Aufnahme einer Nachricht für diese Mailbox	5
Aufnahme beenden (pausieren)	✱
Aufnahme abhören. Es folgt die Ausgabe Ihrer Nachricht.	2
Aufnahme fortsetzen	5
Aufnahme verwerfen und Neuaufnahme starten	4
Aufnahme einer Antwort abbrechen und zurück zur Auswahl der Mailbox	#

Funktion	Tastenfolge
Status bestimmen (normal oder wichtig)	8
Ausführliche Hilfsansagen zu diesem Menü einschalten	0
Aufnahme versenden	*
Verbindung zu einem beliebigen Teilnehmer herstellen (Nachrichten-Assistent). Wie die Rufnummern eingestellt werden finden Sie in Abschnitt 3.2.4.1, "Definieren der Nachrichten-Optionen im erweiterten Modus", auf Seite 3-62.	7
Mit der Vermittlung verbinden lassen	1
Mit dem Vertreter verbinden lassen	2
Mit dem Handy des Mailboxinhabers verbinden lassen	3
Mit dem Bürotelefon des Mailboxinhabers verbinden lassen	4
Mit der zusätzlich definierten Nummer verbinden lassen	5
Vorgang abbrechen und in das Menü nach Wiedergabe der Begrüßungsansage zurückkehren.	#
Zum Kontrollmodus der eigenen Mailbox wechseln	*
Vorgang abbrechen und zurück zur Auswahl der fremden Mailbox	#

4.4.3 Bei Hinweisansage ohne Nachrichten-Assistent

Funktion	Tastenfolge
Während der Wiedergabe der Begrüßungsansage	
Abbruch der Begrüßungsansage und direkter Wechsel in das Hauptmenü des Kontrollmodus für die eigene Mailbox	*
Nach der Wiedergabe der Info-Ansage folgt die Systemansage, dass dieser Benutzer keine Nachrichten entgegennimmt. Danach wird die Verbindung automatisch getrennt	

4.4.4 Bei Hinweisansage mit Nachrichten-Assistent

Funktion	Tastenfolge
Nach der Wiedergabe der Info-Ansage folgt die Systemansage, dass dieser Benutzer keine Nachrichten entgegennimmt. Danach kann eine Telefonverbindung aufgebaut werden.	
Verbindung zu einem beliebigen Teilnehmer herstellen (Nachrichten-Assistent). Wie die Rufnummern eingestellt werden finden Sie in Abschnitt 3.2.4.1, "Definieren der Nachrichten-Optionen im erweiterten Modus", auf Seite 3-62.	7
Mit der Vermittlung verbinden lassen	1
Mit dem Vertreter verbinden lassen	2
Mit dem Handy des Mailboxinhabers verbinden lassen	3
Mit dem Bürotelefon des Mailboxinhabers verbinden lassen	4
Mit der zusätzlich definierten Nummer verbinden lassen	5
Vorgang abbrechen und in das Menü nach Wiedergabe der Begrüßungsansage zurückkehren.	#
Zum Kontrollmodus der eigenen Mailbox wechseln	✱
Vorgang abbrechen und zurück zur Auswahl der fremden Mailbox	#

A Anhang

A.1 Glossar

Access Protocol Layer (APL)	Die Anbindung der Außenwelt an den MRS-Kernel wird über sogenannte APLs hergestellt. Durch APLs werden dem Kernel des Unified Messaging Servers MRS Kommunikationsprotokolle zur Verfügung gestellt. APLs implementieren zum Beispiel ISDN Protokolle, Microsoft Exchange Gateways, TCP/IP Transporter usw.
Advanced Unified Messaging (AUM)	Erweiterung von Unified Messaging beziehungsweise Integrated Messaging um die CTI-Funktionen (Computer Telephony Integration).
Anrufbeantwortermodus (Guest Access)	Zugriff auf die Anrufbeantworter-Funktion über eine spezielle Zugangsnummer, bei der entweder das Hinterlassen einer Nachricht in der Mailbox erlaubt ist oder bei der lediglich eine Info-Ansage abgespielt wird.
Automatic Number Identification (ANI)	Automatische Rufnummeridentifikation des anrufenden Teilnehmers. Bei einer Rufnummernübermittlung wird per ANI die Sender-rufnummer isoliert. Diese kann dann zur Anzeige gebracht oder für andere Zwecke genutzt werden (zum Beispiel zum Öffnen eines Datenbankbereichs, der weitere Informationen zu diesem Anrufer enthält, wenn diese Daten vorhanden sind).
Automatic Speech Recognition (ASR)	Automatische Spracherkennung. Hierüber ist es möglich Bedienungsbefehle über eine Spracheingabe zu generieren. ASR wird oft im Zusammenhang mit IVR-Systemen verwendet, um dem Anrufer die Eingabe von DTMF Tönen abzunehmen und stattdessen das System mittels Spracheingaben zu bedienen.
Backend (BE)	Mit "Backend" wird eine spezielle Funktionalität innerhalb von MRS im Zusammenhang mit True Unified Messaging (TUM) bezeichnet. Das Backend stellt dabei den Zugang zum Nachrichtenspeicher (Message Store) zur Verfügung (sei es der von Microsoft Exchange, Lotus Notes oder MRS selbst). Für jeden Nachrichtenspeicher gibt es jeweils eine eigene APL, die diese Funktion erfüllt. Beim MRS System ist dies zum Beispiel die Mail APL die den Zugriff über TUM-Transaktionen auf den MRS Nachrichtenspeicher ermöglicht.

Begrüßungsansage	Eine Begrüßungsansage wird bei einem Voicemailsysteem einem Anrufer als erstes vorgespielt. Dies kann sowohl eine allgemeine Begrüßungsfloskel des Systems als auch eine vom Mailboxbesitzer individuell aufgesprochene Mitteilung sein. Im Voicemailsysteem <i>Ergo</i> können Sie zum Beispiel bis zu neun solcher Ansagen vorbereiten. Über weitere Optionen lassen sich dann aus diesen Aufzeichnungen, entsprechend dem Einsatzzweck (Ansage für den Tag/Nacht-Betrieb, für interne/externe Anrufer), die gewünschten Ansagen selektieren.
Benutzer-Schnittstelle User Interface (UI)	Mit Benutzer-Schnittstelle (User Interface) wird das Eingabe- und Ausgabemedium bezeichnet, das den Zugriff auf beliebige Systemressourcen erlaubt. Das kann ein Client-Programm (z. B. Microsoft Outlook oder Communications) beziehungsweise ein Administrations-Programm (z. B. MRS Monitor) sein oder auch das Telefon mit seinem Display und seiner Tastatur bei einem Voicemailsysteem wie zum Beispiel <i>Ergo</i> oder <i>PhoneMail</i>.
Computer Telephony Integration (CTI)	Computer Telephony Integration ist die allgemeine technische Bezeichnung für die Verbindung von Telefonanlagen und Computern. Bei CTI handelt es sich prinzipiell um die Unterstützung des Telefondienstes durch die Computertechnik. Im Normalfall heißt dies, dass die Bedienung und Anzeige von Telefoniefunktionen an den unterschiedlichsten Telefonanlagen über einen beliebigen Client am Rechner erfolgen kann. Damit dies möglich ist, muss der MRS-Server in der Lage sein, die verschiedensten Betriebszustände des jeweiligen Telefonendgerätes abzubilden und diese an den jeweiligen Client weiterzugeben. Es können dabei einfachste Anwendungen wie die computerunterstützte Rufnummernwahl bis hin zu kompletten Call-Centern als Dienstleistungen angeboten werden. Dazu gehören neben der Unterstützung von Dienstleistungsmerkmalen wie Wählen, Rückfrage, Makeln, Konferenz etc. auch die Erfassung von Daten zur Erstellung von Statistiken.
Datenbank, Database (DB)	Eine Datenbank ist ein Speicher, in dem nach besonders spezifizierten Regeln Daten abgelegt werden.

Dialed Number Identification Service (DNIS)	Die Übertragung der ursprünglich vom Anrufer gewählte Telefonnummer zur Kenntlichmachung, über welchen Weg der Anruf eingeht. Dies ist im Hinblick auf spezielle Rufnummern (zum Beispiel eine Hotline mit 0190er-Nummer) wichtig, da ein Anruf über diese Sondernummern vom Provider (zum Beispiel die Deutsche Telekom) auch auf die normalen Amtsleitungen der eigenen Telefonanlage übertragen wird. Durch die DNIS ist nun unterscheidbar, ob der Anrufer die normale Anschlussnummer der TK-Anlage oder eine spezielle Rufnummer angewählt hatte.
Direct Access (Kontrollmodus)	Siehe Kontrollmodus
Dual Tone Multi-Frequency (DTMF)	Mehrfrequenz-Wahlverfahren (MFV) oder Tonwahl. Für die Übermittlung der Rufnummer vom Endgerät zur Telefonanlage oder zur Vermittlungsstelle in analogen Netzen sendet das Endgerät eine Sequenz von Frequenzen im hörbaren Tonbereich. Jede Ziffer wird hierbei als ein Frequenzgemisch aus zwei Tönen, einem hohen und einem niedrigen, repräsentiert (zum Beispiel die "Eins" wird durch Übermittlung von 1209 Hz und 697 Hz erzeugt). Im Gegensatz dazu benutzte man früher zur Übertragung der Wahlinformation definierte Schleifenunterbrechungen, die durch die Kontakte einer mechanischen Wählscheibe erzeugt wurden (Impulswahlverfahren, zehn Unterbrechungen entsprechen dabei einer gewählten Null). In digitalen Netzen (ISDN) wird die Wahlinformation digital erzeugt und übertragen. Das Senden von DTMF-Signalen, das auch von digitalen Telefonen unterstützt wird, kann dazu genutzt werden Zusatzfunktionen über die Telefontastatur abzurufen.
Erweiterter Modus	Teilbereich des Kontrollmodus, der den vollen Zugriff auf die Nachrichten-Optionen zulässt und bis auf die erweiterten Begrüßungsfunktionen alle Mailbox-Einstellungen ermöglicht.
Express-Modus (EA)	Einfacher (schneller) Wiedergabe-Modus der ebenfalls über eine spezielle Zugangsnummer erreicht werden kann (zum Beispiel für Abruf der Mailbox-Daten von Unterwegs). Dazu muss zuvor vom Benutzer spezifiziert werden, von welchem Anschluss dies erlaubt sein soll (Vertrauensnummern). In diesem Modus werden alle Nachrichten nacheinander wiedergegeben.
Extended Modus	Teilbereich des Kontrollmodus, der ausschließlich für die Benutzer gedacht ist, die über keinen Client am Arbeitsplatz verfügen, damit diese Benutzer ihre detaillierten Mailbox-Optionen weiter per Telefontastatur einstellen können. Andere Benutzer sollten zur Definition dieser Funktionen auf einen entsprechenden Client (zum Beispiel den <i>Web Assistant</i> usw.) zurückgreifen, denn die Einrichtung ist sehr komplex und über das Telefon nur mühsam zu erledigen.

Forward Access (Weiterleitungsmodus)	Anrufbeantworter-Funktion, die es erlaubt eine Nachricht zu hinterlassen, wenn die eingehenden Telefonate auf die Mailbox umgeleitet werden. Dabei erfolgt die Zuordnung zur entsprechenden Mailbox über die Redirected Number.
Frontend (FE)	„Frontend“ bezeichnet eine Client-Applikation, die über True Unified Messaging-Transaktionen an ein „Backend“ den Zugriff auf die Nachrichten eines Benutzer realisiert. Beispiele für solche Applikationen sind die Voicemailsysteme <i>Ergo</i> und <i>PhoneMail</i> .
Guest Access (Anrufbeantwortermodus)	Zugriff auf die Anrufbeantworter-Funktion über eine spezielle Zugangsnummer, bei der entweder das Hinterlassen einer Nachricht in der Mailbox erlaubt ist oder bei der lediglich eine Info-Ansage abgespielt wird.
Integrated Messaging (IM)	Bei Integrated Messaging werden die Mailboxen der Benutzer zwischen dem MRS Server und einem Fremdsystem wie Lotus Notes oder Microsoft Exchange synchron gehalten (Inbox-Replikation). Dadurch stehen bei Zugriff über ein Voicemailsysteem dem Benutzer auch die internen Nachrichten aus dem jeweiligen Fremdsystem sofort zur Verfügung. Bei dem neueren Konzept des True Unified Messaging ist diese Funktionalität ebenfalls gegeben, ohne jedoch den doppelten Speicherplatzbedarf für die Nachrichten zu benötigen.
Interactive Voice Response (IVR)	IVR kann man sich als einen „Sprach-Computer“ vorstellen. Statt über die Tastatur bekommt dieser seine Eingaben über die Tonwahl-Tasten eines Telefones. Für die Ausgaben werden statt grafischer Elemente, die auf einem Monitor sichtbar gemacht werden, vorbereitete Sprachaufzeichnungen oder synthetisierte Ansagen mittels Text-to-Speech abgespielt. Beispiele für IVR-Applikationen wären Voicemailsysteme oder ein Automated Attendant.
Kontrollmodus mit erweitertem Modus	Siehe „Erweiterter Modus“
Kontrollmodus mit extended Modus	Siehe „Extended Modus“
Kontrollmodus mit Standard-Modus	Siehe „Standard-Modus“
Kontrollmodus (Direct Access)	Der Zugriffsmodus Kontrollmodus (Direct Access) erlaubt dem Benutzer (über eine entsprechende Zugangsnummer) den direkten Zugriff auf seine Mailbox und auf alle Konfigurationseinstellungen.
Mailbox	Als Mailbox wird das Datenverzeichnis bezeichnet, in dem alle eingehenden Nachrichten, sei es eine E-Mail, eine Voicemail oder ein Fax zur späteren Bearbeitung gespeichert werden.

Mehrfrequenz-Wahlverfahren (MFV)	Siehe Dual Tone Multi-Frequency.
Message Store	Generischer Begriff für den Teil eines Mail-Systems, welches die Mailboxen der Benutzer enthält. Beim MRS Server ist dies die Info-store APL.
Message Transfer Agent (MTA)	Der MTA ist ein Hauptbestandteil des MRS-Kernels. Der MTA ist verantwortlich für das Management der Übertragungswege von Nachrichten, Dialogen und Transaktionen.
Redirected Number (REDIR)	„Redirected Number“ bezeichnet ein Leistungsmerkmal von Telefonanlagen. Für ein Voicemailsystm wird eine Nummer für den Anrufbeantwortermodus eingerichtet. Nun kann ein Mailboxbesitzer bei Abwesenheit sein Telefon auf diese Nummer umleiten. Falls ihn jetzt jemand anruft, dann wird dieser Anrufer über die Umleitung auf diese spezielle Nummer des Voicemailsystms geleitet. Dabei wird die Rufnummer des ursprünglich angerufenen Telefons als Redirected Number mit übertragen und vom Voicemailsystm herangezogen, um auf die gewünschte Mailbox zu vermitteln.
SMS (Short Message Service)	Textübermittlungsdienst per Handy. Hierüber kann eine Textnachricht von maximal 160 Zeichen zu einem Mobil-Telefon gesendet werden.
Standard-Modus	Ein Teilbereich des Kontrollmodus. Hier sind zu den Hauptfunktionen (Wiedergeben/Aufnehmen einer Nachricht und Herstellen einer Verbindung zu einem anderen Teilnehmer) einige Funktionen nur eingeschränkt nutzbar oder stehen gar nicht zur Verfügung. Dieser Modus wurde implementiert, um neuen Benutzern den Start mit <i>Ergo</i> zu erleichtern. Später kann vom Anwender selbst in den erweiterten Modus umgeschaltet werden.
Telefon-Benutzerschnittstelle Telephone User Interface (TUI)	Damit wird das Telefon als Schnittstelle für die Eingabe von Sprach- und anderen Daten bezeichnet. Das Telefon dient dabei nicht alleine der Übermittlung von Voicemails, sondern kann als Eingabegerät (über die 12 Tasten der Wähleinrichtung) und, je nach dem, ob diese Funktion aktuell unterstützt wird, auch als Anzeigemedium (Display) genutzt werden.
Telematik	Entstanden durch Abkürzung und Zusammensetzung aus den beiden Begriffen Tele kommunikation und Inform atik. Damit wird prinzipiell die Verbindung zwischen den klassischen Telekommunikationsdiensten wie Telefon, Fax usw. und dem MRS-Server verstanden.

Text-to-Speech (TTS)	Konvertieren einer Textnachricht mittels spezieller Programme in eine gesprochene Nachricht. E-Mails lassen sich so über ein Telephone User Interface (TUI) abrufen.
Transaction	Mechanismus innerhalb des MRS Systems, mit dem die Komponenten untereinander kommunizieren. Transaktionen werden benötigt, wenn kurze Nachrichten schnell ausgetauscht werden sollen. Beispiele sind die Transaktions-Protokolle für CTI und ACD. Hier werden zum Beispiel die Stati eines Telefons über Transaktionen an die CTI-Clients wie zum Beispiel TrayPhone übermittelt. <i>(Transaktionen innerhalb des MRS Systems sind nicht mit Datenbank-Transaktionen zu verwechseln!)</i>
True Unified Messaging (TUM)	True Unified Messaging bezeichnet eine Zugriffsart auf die Mailboxen der Benutzer, bei der über Transaktionen die Nachrichten von einem Backend angefordert werden. Das Backend greift dazu auf den jeweiligen Message Store zu und liefert die Mailbox-Daten. Der Message Store muß dabei nicht der MRS eigene Infostor sein, sondern kann genausogut bei Microsoft Exchange oder Lotus Notes angesiedelt sein. Erst bei Zugriff über ein Frontend wie ein Voicemailsystem werden die Daten beim Backend angefordert und im Falle eines Fremdsystems wie Microsoft Exchange oder Lotus Notes auch erst dann auf den MRS-Server übertragen. Der Vorteil, den TUM bietet, ist also, dass man im Gegensatz zu Integrated Messaging keine doppelte Datenhaltung benötigt, um mittels Telephone User Interface auf die Daten eines Benutzers unter Microsoft Exchange oder Lotus Notes zuzugreifen.
Unified Messaging (UM)	Mit Unified Messaging wird das Zusammenführen aller elektronischen Nachrichten-Dienste (Fax, E-Mail, Voice usw.) in einer Mailbox bezeichnet. MRS unterstützt dabei neben dem eigenen System auch die Plattformen Lotus Notes, Microsoft Exchange und SAP R/3.
User Interface (UI)	Siehe Benutzerschnittstelle

Vertrauensnummern
Trusted Numbers

Eine "Vertrauensnummer" ist eine Rufnummer bei der das System davon ausgeht, dass der Anrufer, der von dieser speziell definierten Rufnummer aus Zugriff erhalten möchte, auch zum Zugriff berechtigt ist. Dies sind also spezielle Endgerät-Rufnummern, die vom Benutzer selbst frei definiert werden können, und von denen aus er dann über den Express-Modus oder den Kontrollmodus nach Auswahl des entsprechenden Zugriff-Nummer ohne Eingabe einer PIN auf seine Mailbox zugreifen kann (zum Beispiel von seinem Handy aus oder vom Privatanschluss). In *Ergo* können bis zu drei Rufnummern als "Trusted Numbers" definiert werden.

Achtung: Man sollte beachten, dass "Vertrauensnummern" zu einem Sicherheitsproblem führen können, wenn sie bekannt werden. Jeder der darüber informiert ist, welcher Anschluss als "Trusted" definiert ist, kann die vollständige Kontrolle über die fremde Mailbox ausüben. Darum kann diese Funktion auch ausgeschaltet werden. Für den Zugang zum Express Modus ist es allerdings eine Voraussetzung, dass mindestens eine Vertrauensnummer definiert ist.

Voice Mail
(VM)

Übertragen von Sprachaufzeichnungen in eine Mailbox. Sprachaufzeichnungen können dabei zum Beispiel eingehende Telefonate sein, die durch eine Rufumleitung auf eine Mailbox geleitet werden (Anrufbeantworter-Funktion). Als Aufnahmebeziehungsweise Wiedergabe-Medium dient hierbei entweder das Telefon oder die in den PC eingebaute Soundkarte.



Web Assistant

Der *Web Assistant* ist ein Client (Bedienungsprogramm mit grafischer Benutzerschnittstelle), der es erlaubt die Benutzer- und Administrativen Einstellungen am MRS-System über einen Internet-Browser vorzunehmen. Das impliziert, dass diese Konfigurationsarbeiten damit auch über das Internet machbar sind.

Weiterleitungsmodus
(Forward Access)

Anrufbeantworter-Funktion, die es erlaubt eine Nachricht zu hinterlassen, wenn die eingehenden Telefonate auf die Mailbox umgeleitet werden. Dabei erfolgt die Zuordnung zur entsprechenden Mailbox über die Redirected Number.

Stichwörter

A

Absender direkt zurückrufen 3-49
 Access Protocol Layer (APL) A-115
 Advanced Unified Messaging (AUM) A-115
 Anderen Teilnehmer anrufen 3-55
 ANI, Automatic Number Identification A-115
 Anmelde-Prozedur 1-11, 1-13
 Anrufbeantwortermodus 3-83, A-115
 Anrufbeantwortermodus (Guest Access) 1-13
 Anrufbeantwortermodus nur mit Aufnahme einer Nachricht 1-13
 Anrufbeantwortermodus nur mit Nachrichten-Assistent 1-13
 Ansagen 1-14
 Ansagewiederholungen 1-14
 APL, Access Protocol Layer A-115
 ASR, Automatic Speech Recognition A-115
 Aufnahme der Begrüßungsansage 3-58, 3-68
 Aufnahme des eigenen Namens 3-59, 3-71
 Aufnahme eines Kommentars vor der Weiterleitung 3-46
 AUM, Advanced Unified Messaging A-115
 Ausführlich Bedienungsansagen 3-41
 Automatic Number Identification (ANI) A-115
 Automatic Speech Recognition (ASR) A-115

B

Backend (BE) A-115
 BE, Backend A-115
 Beantwortungsmodus 3-67
 Beantwortungsmodus festlegen 3-71
 Bedienerführung 1-14
 Begrüßungsansage auswählen und aktivieren 3-70
 Begrüßungsansage für externe Nachrichten 3-70
 Begrüßungsansage für interne Nachrichten 3-70

Begrüßungsansage für interne u. externe Nachrichten 3-70
 Begrüßungsansage löschen 3-69
 Begrüßungsansage, Allgemein A-116
 Begrüßungsansagen einrichten 3-67
 Begrüßungsansagen für den Nacht-Betrieb 3-80
 Begrüßungsansagen für den Tagbetrieb 3-78
 Benachrichtigungsfunktion einschalten 3-64
 Benutzer-Schnittstelle A-116
 Betriebsarten 1-11
 Body (Nachricht) 1-13, 3-40

C

Computer Telephony Integration (CTI) A-116
 CTI, Computer Telephony Integration A-116

D

Daten
 der Telefonanlage 1-6
 Datenbank (DB) A-116
 Datenschutz und Datensicherheit 1-10
 Definition der "Vertrauensnummern" 3-72
 Definition eines Vertreters 3-62
 Dialed Number Identification Service (DNIS) A-117
 Direct Access A-117
 DTMF, Dual Tone Multi Frequency A-117
 Dual Tone Multi Frequency (DTMF) A-117

E

Einrichten der Benachrichtigungsfunktion 3-64
 Empfangene Nachrichten anhören 3-41
 Ergo 1-5
 Erweitertes Menü 1-12, 3-60, A-117
 Express-Modus 1-13, 3-87, A-117
 Extended Menü 1-12, 3-76, A-117

F

FE, Frontend A-118
Fehleingaben 1-14
Filterfunktion für die Mailbox 3-66
Forward Access A-118
Frontend (FE) A-118
Funktion tauschen, Stern- und Raute-Taste 1-17

G

Guest Access A-118
Guest access 1-6

H

Handy-Nummer definieren 3-63
Hauptmenü 3-39
Header (Nachrichtenkopf) 1-13, 3-40
Hinweisansage 3-61

I

IM, Integrated Messaging A-118
Integrated Messaging (IM) A-118
Interactive Voice Response (IVR) A-118
IVR, Interactive Voice Response A-118

K

Kontrollmodus A-118
 Erweiterter Modus A-118
 Extended Modus A-118
 Funktionen 3-36
 Standard-Modus A-118
Kontrollmodus (Direct Access) 1-11

M

Mailbox 1-5, A-118
Mailbox anwählen 3-35
Mailbox-Modus umschalten 3-65
Mailbox-Optionen 3-67
Mehrfrequenz-Wahlverfahren A-119
Message Store A-119
Message Transfer Agent (MTA) A-119
MTA, Message Transfer Agent A-119

N

Nachricht löschen 3-49
Nachricht sofort beantworten 3-44
Nachricht weiterleiten 3-46
Nachrichten mit dem Attribut dringend 3-66
Nachrichten mit dem Attribut vertraulich 3-66
Nachrichten-Assistent 3-83
Nachrichtenkopf (Header) 1-13, 3-40
Nachrichten-Optionen 3-62
Nachrichtentext (Body) 1-13, 3-40
Neue Nachricht aufnehmen 3-49

P

PIN-Nummer ändern 3-74

R

Raute (#)-Taste 1-15, 1-17, 3-40
REDIR, Redirected number A-119
Redirected Number (REDIR) A-119
Rufnummer für Anrufumleitung 1-6

S

Short Message Service (SMS) A-119
SMS, Short Message Service A-119
Sortierreihenfolge in der Mailbox 3-66
Sprachauswahl 3-74
Standard-Menü 1-12, 3-58
Standard-Modus A-119
Stellenanzahl-Vorgabe der PIN-Nummer 3-75
Stern (*)-Taste 1-17
Symbolerläuterung 1-15

T

Teilnehmerspezifische Daten 1-6
Telefonverbindung aufbauen 3-85, 3-86
Telefonzugang
 Eigene Mailbox anwählen 3-37
Telematik A-119
Telephone User Interface (TUI) A-119
Test der Einstellungen zu Tages- und Nacht-Betrieb 3-82

Text-to-Speech (TTS) A-120
Transaction A-120
True Unified Messaging (TUM) A-120
Trusted Numbers A-121
TTS, Text-to-Speech A-120
TUI, Telephone User Interface A-119
TUM, True Unified Messaging A-120

U

UM, Unified Messaging A-120
Umschalten in das erweiterte Menü 3-60
Unified Messaging (UM) A-120
User Interface A-120

V

Verbindung beenden 1-15
Verbindung zum Handy 3-86, 3-87
Verbindung zum Vertreter 3-85, 3-86
Vertrauensnummer aus Datenbankeinträ-
gen 3-73
Vertrauensnummern 3-72, A-121
VM, Voice Mail A-121
Voice Mail (VM) A-121

W

Web Assistant A-121
Weiterleitungsmodus 3-88, A-121
Wiedergabe der Nachricht 3-43
Wiedergabe des Nachrichtenkopfes 3-42

Z

Zeitdefinitionen für Tages- und Nacht-Betrieb
3-80
Zugriffsarten 1-11
Zusätzliche Nachrichten-Optionen einrich-
ten 3-65
Zusätzliche Telefonnummer definieren 3-63

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, welche im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. welche sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsschluss ausdrücklich vereinbart werden. Die verwendeten Marken sind Eigentum der Cycos AG bzw. der jeweiligen Inhaber.